

**CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET
D'UTILISATION
DU SYSTEME VÉLIB' PAR LES UTILISATEURS
COURTE DUREE - PERSONNE PHYSIQUE**

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE VÉLIB'

Le système Vélib' est un dispositif de Vélos en libre-service (le « Service ») proposé par le Syndicat mixte Autolib' Vélib' Métropole (le « Pouvoir Public ») et confié à la société Smovengo (l' « Opérateur »). La société Smovengo agit au nom et pour le compte du Syndicat au titre de l'exploitation du service public Vélib'. Les présentes CGAU ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques pour leur usage personnel (le(s) « Utilisateur(s) ») dans les conditions définies ci-après.

1.1. Coordonnées du Service Client

- www.velib-metropole.fr
- Courriel via le site : www.velib-metropole.fr
- 01 76 49 1234 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).
- Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Les horaires d'ouvertures du Service Clients sont :

- Serveur Vocal Interactif : 7j/7 et 24h/24
- Conseillers à votre écoute : du lundi au vendredi de 8h à 22h, le samedi de 9h à 22h, le dimanche de 9h00 à 19h00.

1.2. Coordonnées du Prestataire :

SMOVENGO
Immeuble Ile-de-France – Bâtiment A
4, Place de La Pyramide
TSA 43 214
92 219 La Défense Cedex

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Abonnement : désigne les Abonnements V-Plus et V-Max disponibles avec une période d'engagement ferme annuelle.

Application : désigne un programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone ou d'une tablette. Ils permettent à tout Utilisateur du Service de trouver un Vélib' ou une station à proximité mais aussi de choisir un itinéraire adapté aux cyclistes, de consulter le nombre de km parcourus, de souscrire au Service ou de changer d'abonnement, contacter le Service Clients, et déclarer un incident.

Borne : mobilier urbain qui permet à l'Utilisateur de s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte, de consulter l'état des Stations situées à proximité, d'obtenir un renseignement relatif au Service, d'obtenir une attestation de restitution sur les Bornes équipées de moyen de paiement, de contacter le Service Clients et de consulter les CGAU.

Bornette : désigne les points d'accroches situés au niveau des Stations permettant le retrait et la dépose des Vélos de façon sécurisée par l'Utilisateur.

Carte : désigne les cartes utilisables sur la V-Box du Vélib' afin de prendre, sécuriser et restituer un Vélo. Les cartes autorisées sont la carte Vélib' Métropole et les cartes partenaires.

Caution (ou dépôt de garantie) : pré-autorisation sur la carte bancaire ou le compte bancaire de l'utilisateur, effectuée au moment de la souscription permettant à l'Opérateur, en cas de non restitution du Vélo, de prélever la somme liée au type de Vélo loué.

Code d'accès : code personnel à 8 chiffres attribué à l'Utilisateur à l'issue de son parcours de souscription. Ce code est à saisir sur la V-Box afin d'avoir accès à son Vélo.

Code Secret : code personnel à 4 chiffres attribué à l'Utilisateur à l'issue de son parcours de souscription. Ce code est à renseigner sur la V-Box suite à la saisie du code d'accès à 8 chiffres.

Compte : désigne le compte client créé par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder au Service.

Forfait : désigne l'ensemble des formules de souscription proposés aux utilisateurs du service Vélib' Métropole.

Park + : désigne le moyen pour l'Utilisateur, titulaire d'un Abonnement Longue Durée, de sécuriser son Vélo dans une Station ne disposant pas de Bornette disponible. Cette technique consiste à attacher son Vélo entre deux Vélos selon la méthode décrite à l'article 4.2.4 et est limitée à un nombre de Vélos identique au nombre de Vélos rendus sur les Bornettes.

Parties : désigne ensemble l'Opérateur et le Client.

Service : désigne le service de Vélo en libre-service proposé par l'Opérateur.

Site : désigne le site web www.velib-metropole.fr mis à disposition des Utilisateurs et prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, souscrire au Service, contacter le Service Clients, localiser une station, consulter les CGAU

Station : aire de stationnement des Vélib' équipée d'une Borne et de Bornettes.

Utilisateur : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat d'un ou plusieurs Services.

Vélo : désigne à la fois les vélos mécaniques et les vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Vélib' Métropole.

Vélo à Assistance Electrique : désigne uniquement les vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Vélib' Métropole.

V-Box : boîtier électronique, encastré dans le guidon, qui permet un accès direct au vélo soit via la saisie d'un Code d'Accès, soit via le passage de la carte sur l'écran. D'autres fonctionnalités seront intégrées tout au long du développement du Service.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Présentation du Service

Le Service permet à l'Utilisateur d'emprunter un ou plusieurs Vélo(s) selon les modalités décrites ci-après. Pour ce faire, un Site, une Application et une Borne équipée de moyen de paiement sont mis à sa disposition.

Le Service est constitué de Stations comportant une Borne et des Bornettes permettant la location et la restitution de Vélos utilisés dans le cadre du Service.

La Borne permet à l'Utilisateur :

- de souscrire un Forfait à partir des Bornes équipées de moyen de paiement ;
- de s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte si l'Utilisateur en a créé un au moment de la souscription ;
- de consulter l'état des Stations situées à proximité ; ;
- d'obtenir un renseignement relatif au Service ;
- d'obtenir une attestation de restitution sur les Bornes équipées de moyen de paiement ;
- de contacter le Service Clients ;
- de consulter les CGAU.

Le Vélo est équipé d'une V-Box permettant à l'Utilisateur :

- de s'identifier ;
- d'emprunter, sécuriser et restituer le Vélo ;
- d'accéder à des informations sur son déplacement : vitesse, durée d'utilisation, etc.

3.2 Présentation des Forfaits

Les Forfaits sont strictement personnels.

A compter de l'achat du Pass, l'Utilisateur dispose de 15 jours pour réaliser sa première location. Au-delà de ce délai, le Pass n'est plus valide, le montant du Pass restant dû.

Les Forfaits proposés dans le cadre du Service sont les suivants :

Forfait	Description
Pass 1 jour V-Découverte	<ul style="list-style-type: none"> • Location d'1 à 5 Vélo(s) en simultané ; • locations successives valables pendant une période de 24 heures consécutives à partir de la première location.
Pass 7 jours V-Séjour	<ul style="list-style-type: none"> • Location d'1 à 5 Vélo(s) en simultané ; • locations successives valables pendant une période de 7 jours consécutifs à partir de la première location.

3.3 Disponibilité du Service

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Forfait, il peut louer un ou plusieurs Vélo(s) pour un nombre de location illimitée durant la période de validité de son Forfait. Chaque location ne pourra pas excéder une durée de 24h consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »).

En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Service par l'Utilisateur, les données délivrées par le serveur informatique du Service Clients font foi. Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant correspondant aux pénalités sur la caution (cf. l'article 10).

Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sans interruption, sauf en cas de force majeure ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'usage d'une ou plusieurs Stations ou de la circulation cycliste sur le territoire d'implantation du Service.

L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour informer en temps réel l'Utilisateur des conditions de disponibilité du Service via le Site ou l'Application.

ARTICLE 4 – MODALITE D'ACCES AU SERVICE

4.1. Souscription au Service

4.1.1 Création d'un Compte

Afin de pouvoir souscrire et utiliser le Service, l'Utilisateur doit souscrire un Forfait sur le Site, l'Application ou directement sur une Borne équipée d'une solution de paiement.

- Sur le Site et l'Application, l'Utilisateur :
 - ✓ choisit son Forfait (1J/7J), et le nombre de Vélos qu'il souhaite louer simultanément ;
 - ✓ choisit son identifiant (courriel) et mot de passe ; qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte ;
 - ✓ saisit ses coordonnées ;
 - ✓ choisit un Code Secret à 4 chiffres ;
 - ✓ accepte les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et notamment, autoriser l'Opérateur à prélever jusqu'à 300 euros pour 1 Vélo ou 600 euros pour plusieurs vélos au titre

de la Caution dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.2.

- Sur la Borne, l'Utilisateur :
 - ✓ choisit son Forfait(1J/7J), et le nombre de Vélos qu'il souhaite louer ;
 - ✓ choisit un Code Secret à 4 chiffres ;
 - ✓ accepte les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et notamment, autoriser l'Opérateur à prélever jusqu'à 300 euros pour 1 Vélo ou 600 euros pour plusieurs vélos au titre de la Caution dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.2 ;
 - ✓ enfin, il lui est proposé de saisir son courriel et/ou son numéro de téléphone afin de pouvoir le renseigner suite à sa souscription.

Afin de finaliser la souscription au Service, l'Utilisateur doit payer le montant du Forfait par carte bancaire.

L'Utilisateur autorise l'Opérateur à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant dû au titre du Forfait et/ou des usages payants. Dans ce cas les coordonnées de la carte bancaire de l'Utilisateur sont enregistrées via un système de sécurisation de paiement en ligne auprès de la société INGENICO ECS dans les conditions prévues à l'article 5.3.

Seules les cartes bancaires des réseaux cartes bleues, Visa, MasterCard et American Express, sont acceptées.

Pour confirmer sa souscription, Il lui est demandé de choisir un Code Secret à 4 chiffres, et il se voit dès lors attribué un Code d'Accès à 8 chiffres. Ces 2 codes lui sont demandés successivement lors de toute utilisation du Service en Station.

Le Code d'Accès ainsi que le Code Secret sont communiqués par courriel aux Utilisateurs ayant renseigné leur adresse courriel et sont également disponibles sur leur Compte. En cas d'achat d'un Pass sur le Borne équipée de moyen de paiement, ce code à 8 chiffres est également imprimé sur papier.

Une fois la souscription finalisée, un relevé est envoyé à l'Utilisateur par courriel et pour les Utilisateurs ayant souscrit un Forfait via le Site ou l'Application le relevé est également disponible dans son Compte dans la rubrique « Justificatif de Paiement ».

L'Opérateur se réserve le droit de refuser ou d'annuler la création d'un Compte ou l'accès au Service à tout Utilisateur ne remplissant pas les conditions requises dans les présentes CGAU.

4.1.2 Description des moyens d'accès au Vélo

Une fois abonné, l'Utilisateur peut accéder aux Vélos par les supports suivants :

- le Code d'Accès à 8 chiffres généré par le service complété du Code Secret de 4 chiffres que l'Utilisateur a choisi ;
- un smartphone **NFC compatible** ; cet accès NFC ne sera disponible qu'après téléchargement de l'Application ;
- la Carte Navigo* 1.

A l'issue de sa souscription, l'Utilisateur peut utiliser le Service immédiatement, en saisissant son Code d'Accès à 8 chiffres complété du Code Secret à 4 chiffres sur la V-Box du Vélo.

4.1.3 Modalités de rétractation

En cas de souscription à distance, l'Utilisateur a la faculté, sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalités, d'exercer un droit de rétractation de l'Abonnement souscrit, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de la confirmation de souscription.

Dans ce cas, l'Utilisateur informe le Service Clients de sa décision de se rétracter en retournant, avant l'expiration du délai susvisé, le formulaire annexé aux présentes CGAU, dûment rempli, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, soit par courriel à l'adresse suivante : service-client@velib-metropole.fr, soit courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

Si le Service n'a pas commencé au moment où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, l'Utilisateur se verra intégralement remboursé des montants payés.

Si le Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, l'Utilisateur sera facturé de la totalité du

¹ *NAVIGO est une marque du Syndicat des Transports d'Ile-de-France

montant de l'abonnement ainsi que des éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités.

4.2 Modalités d'usage du Vélo

4.2.1 Modalité d'emprunt du Vélo en station en début de location

Pour emprunter un Vélo, l'Utilisateur doit :

- se présenter à une Station directement devant le Vélo de son choix et appuyez sur la touche « V » de la V-Box pour la réveiller ;
- saisir son Code d'Accès à 8 chiffres sur le clavier de la et à nouveau V-Box; appuyer sur la touche « V » de la V-Box ;
- enfin, saisir le Code Secret à 4 chiffres.

Si l'Utilisateur dispose d'une Carte Navigo, lors de sa première l'Utilisateur peut :

- se présenter à une Station directement devant le Vélo de son choix et appuyez sur la touche « V » de la V-Box pour la réveiller ;
- présenter sa Carte devant le lecteur de la V-Box ;
- saisir son Code d'Accès à 8 chiffres sur le clavier de la V-Box et à nouveau appuyer sur la touche « V » de la V-Box ;
- saisir le Code Secret à 4 chiffres ;
- enfin, présenter une 2^{de} fois sa Carte.

L'Utilisateur peut dès lors retirer le Vélo de sa Bornette lorsque le message « Départ OK » apparaît sur l'écran de la V-Box.

Si l'Utilisateur a souscrit un Forfait permettant l'emprunt de plusieurs Vélos, il peut réitérer les actions définies ci-dessus autant de fois que nécessaire pour emprunter plusieurs Vélos, dans la limite du nombre de Vélos autorisés par son Forfait.

Pour les Vélos à Assistance Electrique, l'assistance électrique se met automatiquement en marche dès que l'Utilisateur commence à pédaler.

Par défaut, le niveau d'assistance est réglé au minimum. Il peut être modifié par l'utilisateur directement sur la V-Box

au niveau 2 ou 3. Pour des raisons de sécurité, cette opération doit être réalisée à l'arrêt.

4.2.2 Sécuriser un Vélo en dehors d'une Station pendant la location

Il est possible de verrouiller le Vélo en cours de location et en dehors d'une station. L'Utilisateur est informé que dans ce cas, le temps de location continue à être décompté.

Pour verrouiller son Vélo en dehors d'une Station, l'Utilisateur doit :

- se mettre à l'arrêt et appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- saisir son Code d'Accès à 8 chiffres puis saisir son Code Secret à 4 chiffres ;
- ou, le cas échéant, scanner sa Carte Navigo sur la V-Box ;
- suivre les instructions de la V-Box afin de confirmer qu'il s'agit bien d'une pause.

La direction du Vélo se bloque de manière automatique.

Il est toutefois impératif, en complément, de sortir par la droite le câble intégré dans le guidon du vélo, et après l'avoir fait passer par un point fixe, introduire son extrémité dans l'orifice situé dans la fourche cadenas situé derrière le phare avant afin d'attacher le Vélo à un point fixe.

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis saisir son code Secret à 4 chiffres ou passer sa Carte Navigo sur la V-Box.

La direction du Vélo se déverrouille de manière automatique. L'Utilisateur doit manuellement retirer le câble de la fourche cadenas pour le réintroduire dans le guidon du vélo à son emplacement d'origine avant de continuer son trajet.

4.2.3 Modalité de restitution du Vélo en station en fin de location

Pour restituer un Vélo en fin de location, l'Utilisateur doit se rendre dans n'importe quelle Station disposant à minima d'une Bornette libre et insérer la roue avant du Vélo dans

l'une des Bornettes libre jusqu'à ce que le Vélo soit enclenché et vérifier :

- que l'écran de la V-Box est bien allumé ; s'il ne l'est pas, l'Utilisateur doit appuyer sur « V » ;
- et que le Vélo ne peut pas être retiré.

Suite à ces actions :

- un message « retour OK » et 2 « bips » sonores (1 bref et 1 prolongé) émanant de la V-Box confirment que le Vélo est correctement attaché marquant la fin de location, le montant dû pour l'utilisation du Service sera débité selon le temps de location et la tarification définie dans son Forfait ;
- un message « Retour KO » et 1 « bip » sonore répétés émanant de la V-Box indiquent que le Vélo est mal verrouillé. L'Utilisateur doit alors repositionner le Vélo et refaire la restitution selon la procédure définie ci-avant, soit sur la même Bornette, soit sur une autre Bornette disponible, ou alors appuyer sur le bouton V après avoir mieux repositionné le vélo dans sa Bornette.

Si après ces manipulations le Vélo n'est toujours pas restitué, l'Utilisateur doit :

- soit contacter dans les plus brefs délais le Service Clients (par téléphone ou depuis le menu dédié sur la Borne) pour identifier l'origine de l'incident ;
- soit s'identifier à la Borne équipée de moyens de paiement pour effectuer une déclaration manuelle de restitution du Vélo qui lui permet de confirmer l'heure de restitution de son vélo suite au problème technique rencontré.

Si l'anomalie est avérée par le système informatique, le montant du trajet sera calculé au prorata temporis du moment où l'Utilisateur a informé le Service Clients.

Si aucune anomalie n'est avérée ou si l'Utilisateur ne prévient pas le Service Clients, le montant du trajet sera dû en totalité, le Vélo restant sous sa responsabilité. De plus, les dispositions de l'Article 10 s'appliqueront.

4.2.4 Emprunt et Restitution dans une station ne disposant plus de Bornette libre – Park +

Tout Utilisateur peut emprunter un Vélo sécurisé par Park +.

Au moment de restituer le Vélo, l'Utilisateur qui ne trouverait pas de Bornette libre à la Station pour verrouiller son Vélo, n'est pas autorisé à utiliser Park +. Aussi, l'Utilisateur est invité à aller à la Station la plus proche dont les coordonnées sont disponibles sur la Borne ou sur l'Application.

ARTICLE 5 – CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service permet l'accès aux Vélos, seule la tarification d'usage change en fonction de l'utilisation d'un Vélo Mécanique ou d'un Vélo à Assistance Electrique.

Le prix du Service comprend : le prix d'accès au Service souscrit par l'Utilisateur et le prix d'utilisation qui est variable en fonction du type et du nombre de Vélo(s) loué(s) et de la durée d'utilisation du Service.

Les tarifs et conditions liées à chaque Forfait peuvent faire l'objet de remises commerciales sur des périodes fixées par décision du Pouvoir Public.

Vélo Mécanique	Vélo Electrique
<ul style="list-style-type: none">• Les 30 premières minutes de chaque trajet sont gratuites• Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Les 30 premières minutes de chaque trajet sont facturées dès la 1^{re} minute• Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes

L'Utilisateur acquitte le prix d'utilisation en proportion de la durée d'utilisation du service. Toute tranche de 30 minutes entamée est facturée dans sa totalité.

Si l'Utilisateur a souscrit un Forfait permettant l'emprunt de plusieurs Vélos simultanément, la facturation s'entend par Vélo pour chaque trajet.

Pour les Utilisateurs ayant souscrit un forfait sur le Site ou l'Application : chaque trajet est consultable dans la rubrique « Mon Compte » disponible sur le Site, l'Application et les Bornes.

En cas de réclamation sur l'une de ses courses, l'Utilisateur fournit le numéro de la course correspondante, afin de permettre l'identification des heures de prise et de dépose du Vélo.

Dans le cas d'un Forfait, le montant de l'Abonnement et le montant correspondant aux utilisations hors-forfait et aux éventuelles pénalités liées à l'application de l'article 9 sont dues à l'échéance du Forfait.

5.1 Tarifs

Les tarifs des Forfaits sont disponibles à tout moment sur le Site, l'Application et la Borne à la rubrique « Tarifs ».

Les tarifs sont valables à compter du 1er Janvier 2018. Ils pourront être révisés par délibération du Syndicat mixte Autolib' Vélib' Métropole.

5.2 Caution

Lors de la souscription au Service, l'Utilisateur est informé que lors de l'enregistrement de sa carte bancaire, l'Opérateur, via son prestataire de paiement INGENICO ECS effectue pour une souscription :

- sur le Site ou l'Application, une empreinte de carte bancaire qui autorise l'Opérateur à prélever tout ou partie de la Caution, dans les cas de manquements indiqués au sein de l'Article 9 et donnant lieu à Pénalités. L'Utilisateur saisit à cet effet ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire de souscription (numéro de carte, période de validité et code CVV) ;
- sur la Borne équipée de solution de paiement ; l'Utilisateur rentre sa carte bancaire dans le lecteur de paiement et saisit son code PIN sur le clavier sécurisé PCI DSS ; dans ce mode de souscription, une pré-autorisation de débit sur la carte bancaire correspondant au montant de la caution est réservée sur le solde de la carte pouvant affecter les capacités de paiement.

Pour les cartes Visa Electron, Mastercard Maestro, et les cartes bancaires étrangères, le compte bancaire attaché peut être temporairement débité par la banque de l'Utilisateur du montant forfaitaire de 300 euros.

Le montant de la Caution s'élève à 300 euros pour chaque utilisation de Vélo valable pour une durée de 30 jours. Dans le cadre d'une location de 2 à 5 Vélos, le montant est plafonné à 600 euros.

En l'absence de constitution de Caution, l'Utilisateur ne pourra pas accéder au Service.

L'Opérateur se réserve le droit de prélever la caution intégralement ou partiellement, dans les cas indiqués à l'Article 9.

Conformément à l'article 9 des CGAU, l'Utilisateur autorise également l'Opérateur à prélever les sommes dues par l'Utilisateur à titre de Pénalités en cas de manquements de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.

5.3 Sécurisation des paiements

L'Opérateur utilise les services d'INGENICO ECS, société spécialisée pour sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire.

Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. La société prestataire s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) et est responsable de la sécurité des données des titulaires de Cartes qu'elle recueille ou, d'une manière ou d'une autre, stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte de l'Opérateur.

L'Utilisateur est informé que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention conclue entre l'Utilisateur et l'établissement bancaire émetteur de sa carte bancaire.

N'étant pas tenu de vérifier l'identité de chaque Utilisateur, l'Opérateur, ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un Utilisateur.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à avoir une utilisation normale et privative du Service. A ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à utiliser le Service en personne de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGAU et du Code de la Route.

L'Utilisateur assume la garde du Vélo qu'il a retiré. Il devra éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition. Il devra verrouiller systématiquement le Vélo avec son système antivol à un point fixe dès qu'il s'arrête hors station.

L'Utilisateur s'engage à retirer et restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

L'Utilisateur accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à l'Opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 9.

En cas de constatation de l'utilisation d'un Vélo contraire aux dispositions des présentes CGAU, l'Utilisateur s'engage à restituer le Vélo à tout moment, à la première demande de l'Opérateur ou de leurs représentants.

L'Utilisateur s'engage à signaler dans les plus brefs délais au Service Clients la perte ou le vol du Vélo, ou tout autre problème relatif au Vélo, à l'utilisation de son Code d'Accès, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, le Vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité jusqu'à sa restitution.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourraient entraîner l'absence de communication de toute modification y afférant.

Afin de pouvoir maintenir l'accès au Service, l'Utilisateur s'engage à maintenir une carte bancaire valide pendant la durée de son Forfait. Au besoin, il met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte directement sur son Compte.

ARTICLE 7 – RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE

L'accès au service est interdit aux mineurs de moins de 14 ans, accompagné ou non.

Le Service est accessible aux mineurs ayant entre 14 ans révolus et 18 ans ; l'achat du Forfait peut être réalisé par le tuteur légal et/ou sous sa responsabilité.

Le tuteur légal de tout mineur abonné au Service, sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service. Comme pour tout Utilisateur, le mineur de plus de 14 ans doit être détenteur d'un Code d'Accès et Code Secret.

Il est précisé que les Forfaits ainsi que les Codes d'Accès sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur de retirer, utiliser, et restituer un Vélo selon les conditions décrites à l'article 4.

Il est donc interdit à l'Utilisateur de prêter, louer ou céder ses Codes d'accès associés au Service.

L'Utilisateur est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes, ce qui exclut notamment :

- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route ;
- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 10 kg ;
- toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des tiers ;
- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 120 kg.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Forfait de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc, ...).

Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur, il lui est recommandé de procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :

- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
- le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;
- le bon état général du cadre et des pneumatiques.

Dans le cas contraire, l'Utilisateur doit signaler tout incident sur son Compte et/ou auprès du Service Clients.

L'Utilisateur déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo.

Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

L'Utilisateur est seul et entier responsable des dommages causés par l'utilisation faite du Vélo pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Continue Autorisée en cas de restitution tardive par l'Utilisateur.

Les parents ou représentants légaux de tout mineur inscrit au Service, seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

Tout emprunt supérieur à 24 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, et cela pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions de l'Article 9.

En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, l'Utilisateur a l'obligation de signaler cette disparition au Service Client dans les 24 heures suivant l'emprunt initial et de déposer dans les 48 heures auprès des services de police une plainte pour vol du Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à la communication au Service Clients d'une copie dudit dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Clients. Le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à une Bornette, soit à défaut, l'Utilisateur devra sécuriser le Vélo au moyen du câble intégré au sein du guidon du Vélo.

Pour la création de son Compte, l'Utilisateur est seul responsable du choix de ses identifiants à l'égard des droits des tiers, notamment en matière d'usurpation d'identité ou

de droits de propriété intellectuelle, ainsi que du maintien de leur caractère confidentiel. En cas de perte ou d'oubli des identifiants, l'Utilisateur doit s'adresser au Service Clients.

ARTICLE 9 – PENALITES

La Caution versée par l'Utilisateur lors de la souscription au Service pourra être utilisée par l'Opérateur pour prélever toutes sommes dues à titre de pénalités en cas de manquement de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.

La nature des manquements et le montant des pénalités y afférentes sont les suivants :

- vol du vélo avec violence à la personne : 100 € pour le vélo mécanique et 150 € pour le vélo à assistance électrique (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi) ;
- disparition du vélo sans justification à compter du début de la location, prélèvement de la caution en totalité : 200 € pour un vélo mécanique et 300 € pour un vélo à assistance électrique ;
- détériorations subies par le vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 € par Vélo ;
- remplacement de la Carte Vélib' Métropole suite à perte ou vol : 5 €.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Compte et le Forfait de l'Utilisateur de plein droit s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui, non-paiement des factures.

L'utilisateur est informé que lorsque le Vélo n'est pas restitué dans les 24h il est susceptible d'être reconnu lorsqu'il se trouve à proximité d'une station.

ARTICLE 10 – INFORMATIQUES ET LIBERTES

En créant un Compte et en souscrivant au Service, l'Utilisateur consent à la collecte et au traitement de ses données personnelles par l'Opérateur ou tout prestataire désigné, conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée.

L'Opérateur est le responsable du traitement des données collectées dans le cadre du Service. A ce titre, les données collectées par l'Opérateur font l'objet des déclarations et

autorisation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Les données personnelles recueillies par l'Opérateur font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- la souscription en ligne du Service ;
- la gestion des Vélos ;
- la gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs ;
- la gestion des Codes d'Accès permettant d'utiliser les Vélos ;
- l'éventuel envoi d'offres commerciales par l'Opérateur ;
- l'exclusion temporaire éventuelle d'Utilisateurs.

Ces données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte, conformément à la norme simplifiée n°NS-048 et à l'autorisation visée à l'article 25 de la Loi Informatique et Libertés

Les destinataires des données sont les sous-traitants de l'Opérateur, ainsi que les partenaires concernés par le Service, et le Syndicat Autolib' Vélib' Métropole. Dans cette optique, l'Utilisateur accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par le Prestataire à ses sous-traitants et partenaires, y compris dans d'autres pays de l'Union Européenne, qui ne pourront toutefois accéder à ces données nominatives que pour les besoins de la fourniture du Service et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Conformément à la loi précitée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Si l'Utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit d'en faire la demande directement au Service Clients par courriel à l'adresse service-client@velib-metropole.fr ou par courrier à l'adresse postale Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

En fonction du choix émis lors de la création ou de la consultation de son Compte, l'Utilisateur est susceptible de recevoir des offres commerciales de l'Opérateur et/ou de ses partenaires, par email, téléphone ou SMS selon le choix effectué lors de la création du Compte.

ARTICLE 11 – REGLEMENT DES LITIGES

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur et l'Opérateur sont soumises au droit français.

En cas de réclamation, l'Utilisateur peut saisir le Service Clients soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site, soit par courriel à l'adresse service-client@velib-metropole.fr, soit par lettre envoyée à Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

L'Utilisateur dispose d'un délai de 6 mois à compter de l'évènement contesté.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

L'Utilisateur doit au préalable avoir saisi le Service Clients d'une réclamation écrite.

L'Utilisateur doit introduire sa demande auprès du médiateur du CNPA, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site à l'adresse suivante : <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande et dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du Service Clients.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGAU et/ou des relations l'Utilisateur et le Prestataire sera soumis à la seule compétence des tribunaux français, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 12 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du système Vélib' s'appliquent à toute utilisation du Service par un Utilisateur et sont disponibles à tout moment à l'adresse www.velib-metropole.fr.

L'Utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGAU et à les accepter avant la première utilisation du Service en cochant la case afférente. L'Utilisateur est informé que le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGAU. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGAU ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGAU à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations effectués postérieurement à ces modifications. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les CGAU au moment où il effectue la souscription et l'utilisation du Service via l'Application, le Site, ou le Totem, notamment afin de s'assurer des dispositions qui y sont applicables.

Le fait pour l'Opérateur de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGAU, ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGAU serait déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses demeureront en vigueur et continueront d'avoir plein effet.

Dans l'hypothèse où le Pouvoir Public choisirait de confier le Service à une société autre que l'Opérateur, l'Utilisateur accepte que son Abonnement et les présentes CGAU soient automatiquement transférés au nouvel Opérateur, quel qu'il soit.