

Vélib' 系统长期用户接入和使用一般条款

条款一 目的

Vélib' 系统是一套由 Autolib 和 Vélib' Métropole 企业联合会（“地方当局”）倡议，并委托给 Smovengo 公司（“运营商”）着手运营的自助单车服务系统（“服务”）。Smovengo 公司代表联合会对 Vélib' 系统实施运营和管理。本接入和使用一般条款根据以下条件，明确自然人用户（“用户”）对公共单车出租服务的使用方法。

1.1. 客服联系方式

- www.velib-metropole.fr
- 站内邮件：www.velib-metropole.fr
- 01 76 49 1234（按市话计费 and 无需服务费）
- Vélib' Métropole 客户服务中心——TSA 71111——92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex

客服在线时间为：

- 系统语音服务：每周 7 天，全天 24 小时
- 客服顾问在线时间：周一至周五 Vélib' Métropole 客户服务中心——TSA 71111——92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex.
- 早上 8 点至晚上 10 点，周六 早上 9 点至晚上 10 点，周天 早上 9 点至晚上 7 点。

1.2. 运营商联系方式：

SMOVENGO

法兰西岛大厦 - A 座

金字塔广场 4 号

TSA 43 214

92 219 拉德芳斯 Cedex

条款二 定义

合约： 固定包年期内有效的 V-Plus 合约和 V-Max 合约。

手机客户端： 可于智能手机或平板电脑客户端（iOS 或安卓）免费下载并使用的应用程序。通过该应用程序，用户不仅能找到单车、定位附近的 Vélib' 站点，还能进行其他操作，例如选择适合骑行的路线、查询线路里程、订购服务、更改合约、联系客服、报告事故等。

奖励： 根据站点单车的饱和状态给与用户信用时间。

取车桩： 分布于服务区域各处的市政设施。用户可通过该设施登录账号并访问自己的账户信息，查询附近站点，获取租借服务相关资讯，获取还车凭证（此操作仅限配备支付终端的取车桩），联系客服或阅读 Vélib' 系统接入和使用一般条款。

停车桩： 站点处的自行车锁挂桩。用户可安心在此取车、还车。

租借卡： 在 Vélib' 系统 V-Box 上可用的单车租借卡。用户可凭卡取车、锁车、还车。已授权卡包括 Vélib' Métropole 卡和合作伙伴卡。

押金（或保证金） 用户银行卡或银行账户的预先授权在订购服务时进行，允许运营商在未归还单车的情况下收取与租用单车类型相关的费用。

进入码： 订购完成后分配给用户的 8 位个人密码取车时，用户需先在 V-Box 上输入此码。

密码： 在用户订购服务后系统分配给用户的一个 4 位数个人代码。输入 8 位数进入码后，用户将在 V-Box 上看到一个 4 位数密码。

账户： 由用户创建的个人账户。用户可通过该账户访问服务信息。

套餐： 表示提供给 Vélib' Métropole 用户的所有订购形式。

Park +： 提供给长期合约用户在任意没有可用停车桩的站点处安全锁车的方式。使用这个方式锁车时，用户需根据条款 4.2.4 中所述方法将单车锁定在另外两辆单车之间。Park + 仅限于在需停放单车数量与已返还到停车桩的单车数量相同的情况下使用。

契约方： 运营商和用户双方。

服务： 由运营商提供的公共单车出租服务。

网站： 已注册用户和想了解相关信息的潜在用户均可登录该网站获取所需信息、订购套餐、联系客服、定位站点、阅读接入和使用一般条款。

站点： 配备 Vélib' 取车桩和停车桩的自行车停车场。

用户： 任何 14 周岁以上、有能力订立合约并订购一项或多项服务的自然人。

单车： Vélib' Métropole 提供的服务范围内使用的脚踏单车和电动助力单车。

电动助力单车： 仅限 Vélib' Métropole 提供的服务范围内使用的电动助力单车。V-Box：隐藏在车把中的电子控制盒，通过输入进入码或在屏幕上刷卡可直接打开单车。其他功能将在服务开发过程中陆续推出。

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

条款三 公共单车出租服务介绍

3.1 服务简介

在网站或应用程序创建帐户后，该服务允许用户按照以下流程租用单车。

该项服务也包括那些配备取车桩和停车桩、供用户存取服务范围内单车的站点。

在取车桩上，用户可进行以下操作：

- 订购套餐；
- 识别并访问用户账户上的当前信息；
- 查看附近的站点情况；
- 获取与服务相关的信息；
- 获取由可完成支付操作的取车桩提供的退款凭据；

- 联系客服服务中心；
- 咨询进入和使用一般条款。

用户可在单车上的 V-Box 进行以下操作：

- 登陆；
- 借用、看管和归还单车；
- 获取单车的行驶信息：速度、使用期限等

3.2 合约介绍

合约是严格意义上的个人行为

合约自收到确认订购邮件之日起 12 个月内有效。

服务范围内的合约如下：

套餐

介绍

V-Libre

- 单车租赁；
- 进入 Park+ 系统并取走一辆单车；
- 从使用的第一分钟开始计费。

1 *NAVIGO 是法兰西岛大区交通工会的一个品牌

V-Plus

- 单车租赁；
- 进入 Park+ 系统取走和放回单车；
- 可能获得的奖励时间；
- 年度承诺；
- 按照优惠价和公司价自由选择合约

V-Max

3.3 服务可用性

一旦用户签署合约，便可在合约有效期限内租用一辆单车，可无限次数使用。单次租借时间不得超过 24 小时（以下称“允许持续使用期限”）。

如果用户对自己的服务使用期限存有争议，请以客服服务器终端显示的数据为准。超出允许持续使用期限则被视为未归还单车，运营商有权在用户垫付的押金中收取相应的处罚金（参见条款十）。

用户于每周 7 天、全天 24 小时，在任意停有单车的站点连续租借单车，除非遇到不可抗力或地方当局对服务区域站点或非机动车交通实行全面或部分的临时性或永久性管制。

运营商将通过网站或应用程序实时通知用户有关服务的可用条件。

条款四 服务接入方式

4.1. 订购服务

4.1.1 创建账户

订购和使用本服务时，用户可以通过填写网站或应用程序中提供的注册表格来创建帐户。

用户选择：

- 其合约；
- 进入方式：Vélib' Métropole 卡或 Navigo 卡
- 其用户名（邮箱）和密码；允许其接下来进入他的账户
- 在订购 V-Plus 或 V-Max 合约情况下，合约的结算方式。

然后：

- 输入其的详细信息；
- 用户也要接受当前进入和使用的一般条款并勾选此选项，允许运营商收取 300 欧的押金，详情参见第 5.3 条；
- 最后，用户可选择默认续订服务，并勾选此选项。

优惠价或公司价的合约受益者在 www.velib-metropole.fr 网站订购时，需要提供第 5.1 条所规定的必要凭据，因为在合约程序中，价格是以网上下载这些凭据为条件的。

如果在验证证明材料时显示受益人不符合优惠价或公司价合约的资格，则该用户的帐户被暂停服务。那么，该用户将不能再使用该服务

验证这些证明材料之后，可能会出现 2 种情况：

- 要么上交文件的资格审核出现问题：会请用户尽快重新发送无误的客户服务文件；
- 要么是在对其资料进行分析后，发现该用户实际上并不具备优惠价或公司价格合约的资格：会请该用户使用正常价格的 V-Plus 或 V-Max 套餐。

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

订购 3 个月后，若用户仍未发送合规文件，“免费”合约将终止：

- 如果用户选择每月付款：每月的支付款在终止合约时将被冻结。费用不会退回，并且须付清合约第一个月及所有剩余费用；
- 如果用户选择了一次性付清，退款则按比例退还直到其合约期满之前未到期的月份费用，但可能的消费费用将从退还的金额中扣除。

为成功完成订购服务，用户必须按月支付 12 个月或一次支付订购金额：

要么通过银行卡支付：

- 必要时，用户允许运营商在账户登记的银行卡上记入合约和/或支付使用的款项以及押金。在这种情况下，用户的银行卡信息将按照第 5.4 条规定的条件，通过 INGENICO ECS 公司的在线支付安全系统进行登记；
- 本服务系统只接受法国借记卡、Visa 卡、万事达卡和美国运通卡。

要么从他的银行账户进行 SEPA 扣费：

- 必要时，用户允许运营商直接从登记的银行账户上扣除合约和/或支付使用的款项及押金。为此，用户必须通过完成扣款授权书允许运营商进行自动扣款，用户须提供 RIB（银行开户证明） / IBAN（国际银行账号）。

用户在输入 8 位数进入码后需再创建一个 4 位数密码以确认服务订购。这两个码在首次租赁单车时将被依次使用。

进入码和密码通过电子邮件发送，也可以在个人账户中找到。

出于安全原因，用户需在 30 天内通过 V-Box 激活卡片，否则这两个密码将失效。

一旦完成订购，用户可通过电子邮件收到该提示，并且可以在账户中“支付凭据”一栏找到该记录。

对于不符合本接入和使用一般条款中规定条件的用户，运营商有权拒绝或取消其所建账户或拒绝其使用单车服务。

4.1.2 公共单车使用方法介绍

一经绑定，用户可以通过以下方式提取单车：

- Vélib' Métropole 卡：会在订购结束后邮寄到用户在创建账户时特别注明的地址。该卡会在 10 个工作日之内投寄给用户；
- Navigo 卡；
- 兼容 NFC 近场通讯功能的智能手机；此 NFC 功能需在下载手机客户端。

订购结束后，用户可以通过在单车 V-Box 上输入他的 8 位进入码和 4 位密码立即使用本服务。如果用户之前没有卡片，他在未收到新卡之前也可以自由使用该服务。

4.1.3 退订已购服务套餐

在远程订购的情况下，用户无须说明理由或缴纳罚金，自收到订购成功信息之日起 14 个日历日之内，用户有权行使取消合约的权利。

在这种情况下，用户需联系客服，清楚填写本接入和使用一般条款中附带的表格或其他明确表示希望退订已购服务的声明，在上述期限届满前通过以下方式反馈给客服：电子邮件请发送至：；带回执信件请寄往以下地址：Vélib' Métropole 客户服务中心地址——TSA 71111——92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex

如果本服务在用户行使其取消权前尚未开始，则将全额退还已支付的款项。

如果本服务在用户取消合约之前就已开始，在此情况下：

- 若用户选择了按月付款，用户需缴纳本月的全部订购金额以及任何额外的使用费用和/或罚金；
- 如果用户选择了一次性付款，退款将按比例将合约期满之前的剩余月份费用退还，但要付清本月的费用。

4.2 公共单车使用方法

4.2.1 如何在租用期开始时在站点取车

首次租车时，用户需：

- 直接前往选择的单车站点处，按下 V-Box 上的“V”键将系统唤醒；
- 在 V-Box 读卡器前刷卡；
- 在 V-Box 键盘上输入 8 位进入码，再次按下“V”键；
- 输入 4 位密码；
- 最后再次刷卡。

在 V-Box 屏幕上显示“可出发”信息后，用户可从停车桩上取走单车。

选择了电动助力单车的用户，只要开始蹬踏，电动助力便会自动启动。默认情况下，助力级别设置为最小值。用户可在 V-Box 上将助力级别提升至二级或三级。出于安全原因，此操作必须在停车状态下进行。

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

4.2.2 如何在租用期期间在站点外区域安全锁车

在租用期期间，用户可以在站点外区域锁放单车。在站点外区域停放单车的时间将被计算在单车使用时间内。

在站点外区域锁放单车，用户可进行以下操作：

- 停车时，按单车 V-Box 上的“V”键；
- 在 V-Box 上扫描卡片或手机；
- 按照 V-Box 的说明确认暂停。

单车转向装置会自动上锁。

此外，必须把车载的防盗索从单车车把右侧拉出，穿过固定点之后，为固定好单车，需将其末端插入前灯后的挂锁叉中的孔内。

解锁单车需进行以下操作：

- 按下 V-Box 上的“V”键
- 然后将卡片或手机在 V-Box 上刷一次。

单车转向装置自动解锁。用户需手动卸下锁定缆绳，并将其放回原处才可继续行驶。

4.2.3 如何在租用期结束时在站点归还单车

用户需在租用期结束时前往站点归还单车。先确认所在站点至少有一个可用停车桩，再将车前轮插入停车桩中直至单车处于联锁状态，并检查：

- V-Box 的屏幕亮起；若未亮，用户必须按下“V”键；
- 单车不能被取走。

在执行完以上操作后：

- 收到“retour OK”的消息，V-Box 发出的 2 声“哔”（1 短 1 长）表示自行车固定正确，租赁结束；然后支付本次使用金额。

服务将根据租赁时间和合约中规定的价格收费：

- 收到“Retour KO”的消息，以及 V-Box 发出的 1 声“哔”表示单车未锁上。那么用户需要调整单车位置，根据以上步骤重新操作。用户可继续在之前那根停车桩上锁停单车，或换另一根可用的停车桩。在重新调整好单车位置后，按下 V 键。

如果在进行了上述操作后单车仍处于归还失败的状态，用户则需要：

- 要么尽快联系客服服务中心（可通过电话或取车桩上显示的菜单）确定原因；
- 要么在可提供支付功能的取车桩上手动提交一份还车声明，以便在了解技术问题后确认单车的归还时间。

如果计算机系统确认技术异常，则从用户通知客服的时间起计算旅程收费金额。

如果系统未识别出异常或用户并未告知客服该异常情况，用户则需支付全额费用，单车在此事故期间继续由其负责。此外，条款十所述规定也适用于此。

4.2.4 一种无须使用停车桩即可在站点借用或归还单车的新方法——Park +

任何用户都可通过 Park + 安全地租用一辆单车。

是否可以以 Park + 模式归还单车取决于用户订购的合约类型：

- V-Libre 合约用户不能使用 Park+ 用户也可以到最近的自助停车桩，其坐标可以在取车桩或手机客户端上查询；
- V-Plus 或 V-Max 合约用户可使用 Park +，安全地借还车辆。

V-Plus 或 V-Max 合约用户可以以 Park+ 模式退还单车，只需：

- 归还单车时，将单车要以“首尾相反”的形式退还在固定在停车桩上的两辆单车之间；
- 按下 V-Box 上的“V”键，然后按照屏幕上的说明完成租赁；
- 稍后，单车会自动上锁；
- 然后导出单车车把内的集成防盗索，穿过已经固定在停车桩上的自行车鞍座下面的导轨后，将其引入位于单车前灯后面的插孔内。

V-Box 显示“return OK”或“Return KO”的消息，表明租赁结束。

Park + 仅在网站和手机客户端中标明的站点可用。因此，运营商保留随时更改 Park + 的车站数量的权利。

4.3 修改用户合约

用户可在任何时候修改其合约：

- 要么把 V-Libre 合约换成 V-Plus 或 V-Plus 合约；
- 要么把 V-Plus 合约换成 V-Max 合约。

在客户服务中心收到用户申请后 3 个工作日内，用户可享受新合约的优惠。

对于按月支付的合约，像按年支付那样，只要客户服务中心确认更改请求，客户就会立即收到新合约。自客户服务处理请求之日起，有效期为 12 个完整日历月。用户也可以在每一个订购周年日当天修改个人合约，可以升级为 V-Plus 合约或 V-Libre 合约。

申请邮件最晚需在合约到期前 3 个工作日投寄到客户服务中心

4.4 合约续订

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

订购时，用户需选择默认延期选项续订其合约。

否则，用户可在任何时候，直到其订购期满前一天，直接在其账户上通过默认延期续订合约。

用户在合约期满前 45 天通过邮件被告知其自动续订或结束订购。

4.5 合约解除

所有合约的存续期为 12 个月然而，合约可能会在下列条件下提前终止。

在任何情况下，合约终止都会导致接入失效。

合约一旦终止，套餐之外消费的金额仍需付清。

4.5.1 正当理由下解除合同

只有在下列情况下，用户才可以随时终止其合约，并且必须附上终止合约请求的相关证明文件：

- 用户更换其主要住所至没有该服务的城市（名誉声明和地址证明）；
- 用户死亡（死亡证明）；
- 不定期就业合同的试用期之后失业（就业中心证明）；
- 怀孕（怀孕的医学证明）。

正当理由解除合约的请求必须通过普通邮件发送至：Service Vélib' Métropole (Vélib' Métropole 客户服务中心)——TSA 71111 -92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex 或通过电子邮件 service-client@velib-metropole.fr，并附上与事件相关的证明文件

合约的解除在收到客户服务请求后 10 个工作日内生效，以邮戳为准。

在此情况下：

- 若客户选择按月付款，未满一月也应支付；
- 若客户选择一次性付清，将按比例退还剩余月份金额。

4.5.2 用户意向解除合约

如无正当理由，若用户希望在年购合约期满之前终止合约，须发送普通邮件到 Vélib' Métropole 客户服务中心表明其解约要求，地址：TSA 71111 - 92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex。

合约的解除在收到客户服务请求后 10 个工作日内生效，以邮戳为准。

在此情况下：

- 若客户选择按月付款，则需支付其合约到期前本应支付的款项；
- 若客户选择一次性付清，余款不退。

4.5.3 因违约解除合约

用户出现违约时，将中止访问服务，然后运营商会依法解除合约。认定为用户违约的情况有：

- 银行卡过期或无效；
- 未能支付每月部分或全部款项或未能付清合约应付款项。
- 使用该服务时不符合当前的接入和使用一般条款。

事实上，重试两次失败后，在用户规范操作之前，运营商将暂停用户访问该服务。

在暂停使用该服务期间，用户仍要为其合约的订购期限付款。

若在暂停访问服务后的 3 个月内，用户仍未规范其操作，合约将依法被终止。

若发生特别严重的违约情形，特别是欺诈行为，运营商将依法立即终止合约。

在上述所有终止的情况中，如果用户合约期尚未届满，其将对剩余未到期月份付款。

运营商依法保留其追债权利。

因用户违约造成合约终止后 3 年内，运营商保留拒绝其订立任何新合约请求的权利。

条款五 计费

该服务允许使用单车，费用只因用户选择的是脚踏车还是电动助力单车而不同。

费用包含：用户订购的套餐费（V-Plus 合约和 V-Max 合约的价格）、单车使用费（根据单车类型和租用时长而不同）。

根据地方当局有关政策，在一定时间段内某些套餐可能会有折扣。

套餐合约

脚踏车

电动车

- V-Libre
- 从第一分钟开始，每 30 分钟为一个计费单位
- V-Plus

- 前 30 分钟是免费的
- 前 30 分钟内从第一分钟开始计费
- 此外，每 30 分钟计费一次
- V-Max
- 前 60 分钟是免费的
- 前 30 分钟是免费的
- 此外，每 30 分钟计费一次

用户按照使用时长支付相应费用。每 30 分钟为一个计费单位，不足 30 分钟按 30 分钟计算。

每次行程都可在网站，应用程序和取车桩上“我的帐户”一栏中找到

如对记载路线有任何异议，用户需提供相应路线的编号以识别该条路线中取车和还车的时间。

在 V-Plus 或 V-Max 合约中，用户须付清合约金额：

- 选择 12 个月分期付款方式的用户在每月的订购日付款；
- 选择一次性付款方式的用户在每年订购日付款。

对于所有用户而言，超出套餐外的费用要在每月订购日前付清。

运营商保留随时更改价格的权利，但须提前一个月通知用户。

5.1 价格

合约的价格可随时在网站，应用程序和取车桩上“价格”一栏中找到。

所有价格自 2018 年 1 月 1 日起生效。经地方当局审议之后，运营商可能会对价格进行修改。

订购合约时，如果用户能证明自身品质，将被推荐并鼓励其以优惠价或公司价订购合约：

- 优惠价：27 岁以下的年轻人提供有效身份证件的双面复印件；
- 公司价：受益人须提供证明自身品质的文件，即：
 - ✓ 外来人员（包括 16-25 岁）：有效身份证件的双面复印件和相应机构的注册证书；
 - ✓ 享受奖学金的学生（14-26 岁）：有效身份证件的双面复印件和作为奖学金获得者的证书；
 - ✓ Ile-de-France Mobilité 免费交通的受益者：有效身份证件的双面复印件，以及由交通部门 Agence Solidarité Transport Ile-De-France（法兰西岛大区团结交通署）提供的免费交通证明（该证明可以从网站 <https://www.solidaritetransport.fr/> 下载）。

5.2 奖励时间

任何订购 V-Plus 或 V-Max 服务的用户，在没有空余停车桩可供使用的站点使用单车，或者在空的站点归还单车，可以获得免费骑行时间。关于时间奖励的说明，在网站，应用程序和取车桩的“价格”一栏可见。

一旦获得时间奖励，如果骑行持续 30 分钟以上（或 V-Max 用户使用脚踏车骑行超过 60 分钟），则会自动使用奖励时间。

奖励时间每 30 分钟使用一次。

奖励时间可以累积。用户在同一此行程中可多次使用奖励时间。

奖励时间不可转让，也不可退还。如果用户在合约到期时重新订购新合约，奖励时间将被保留

5.3 押金

订购该服务时；

- 用户须知，在注册银行卡时，如果用户违反条款十的规定并被罚款，运营商可经由支付服务提供商 INGENICO ECS，在网站或应用程序中通过预约从该银行卡扣取全部或部分押金。为此，用户须在合约表的屏幕上输入有效的用户名（卡号，有效期和 CVV 码）。

对于 Visa Electron, Mastercard Maestro 和国外银行卡，所绑定的银行账户可能会被用户银行暂时性扣款 300 欧元；

- 用户也可以选择银行扣款，允许包括 RIB（银行开户证明） / IBAN（国际银行账号）的 SEPA 扣款。

每次使用自行车的押金上涨至 300 欧元。

在没有缴纳押金的情况下，用户无法访问该服务。

运营商保留收取全部或部分押金的权利，特别是在条款十所述的情况下。

根据接入和使用一般条款条款十，用户应允许运营商在其违规使用服务的情况下收取一定金额的罚金。

5.4 安全支付

运营商使用的是银捷尼科在线支付安全系统。银捷尼科是法国一家提供安全电子交易技术的公司，专门从事信用卡在线支付业务。

所有支付都是通过经 PCI-DSS 认证的安全支付界面进行的。服务供应商承诺其在线支付安全系统始终符合 PCI-DSS 认证（或其他等效认证），并对其收集、存储、处理及代表运营商传输的持卡人数据的安全性负责。

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

用户将被告知与银行卡盗刷相关的条款是其和发行信用卡的银行签订的协议中的一部分。

运营商无需验证每个用户的身份，不对任何盗用用户银行卡信息的事件负责。

条款六 特定条款-适用于 2017 订购，2018 年到期的 VELIB' 用户

6.1 合约及价格情况

2017 年订购 Vélib' 的年包服务可能在未到期的情况下由运营商收回剩余期限：

- Vélib' 的“经典版合约”会自动切换到新的 V-Plus 合约；

- “激情版合约”会自动切换到新的 V-Plus 合约，但脚踏车可免费使用 45 分钟（而不是以往的 30 分钟）。

合约的承诺期限与 2017 年规定的期限保持一致。

已支付 2017 年合约费用的用户，骑行价格仅根据是使用脚踏车还是电动车而改变。

2017 年，用户获得的奖励时间最多可达 5 小时。

6.2 2018 年 1 月 1 日起开始使用本服务

6.2.1 帐户更新

为了能在 2018 年 1 月 1 日起使用本服务，已在 2017 年订购的用户通过 2017 年 12 月中旬发送的电子邮件，将：

- 接受接入和使用一般条款，勾选此选项，并允许运营商收取 300 欧元的押金

具体方式在第 5.3 条中有具体说明；

- 必要时，提供银行账户信息，以便在登记的银行卡上记入应付金额和押金；
- 确认信息完整。

6.2.2 公共单车使用方法介绍

在更新账户的过程中，用户还可选择合约载体：Navigo 卡或 Vélib' Métropole 卡；若选择后者，更新程序时会按照预留地址通知用户。此卡将在 10 个工作日内发给用户。

6.3 将合约更换为 V-Max

把合约更换为 V-Max，用户可能要承担更高的价格。

用户根据自身情况，可选择按月支付（从更换请求次月起），也可选择一次性付清。

合约有效期限为 1 年。

退款会按比例退还给未到期的月份，直至上次合约期满。

6.4 合约解除

已在 2017 年订购的用户可以从 2018 年 1 月 2 日起终止本合约。

6.4.1 用户意向解除合约

如果用户希望在包年服务期满之前终止合约：他必须通过邮件将其终止合约的请求发送至 Vélib' Métropole 客户服务中心 - TSA 71111 - 92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex。

合约的解除在收到客户服务请求后 10 个工作日内生效，以邮戳为准。

他的请求可能会得到两种处理：

- 如果他从未使用 Vélib' Métropole 新服务：则按比例退还给未到期的月份的金额，直到其合约期满为止；

从收到请求之日起计算分配比例；

- 如果他已经使用了 Vélib' Métropole 新服务：接受其终止请求但不予退款。

6.4.2 正当理由下解除合约

只有在下列情况下，用户才可以随时终止其合约，并且必须附上终止合约请求的相关证明文件：

- 用户更换住所或该城市没有此服务（名誉声明和地址证明）；
- 用户死亡（死亡证明）；
- 不定期就业合同的试用期之后失业（就业中心证明）；
- 怀孕（怀孕的医学证明）。

由于正当原因，终止请求必须通过普通邮件或电子邮件发送：Vélib' Métropole 客户服务中心——TSA 71111 -92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex 或通过电子邮件 service-client@velib-metropole.fr，并附上与事件相关的证明文件

合约的解除在收到客户服务请求后 10 个工作日内生效，以邮戳为准。

在这种情况下，退款则按比例退还未到期的月份的金额，直到其订购期满为止。

条款七 用户义务

用户须承诺正常使用该服务。因此，用户特别承诺对所使用服务谨慎、认真和知情，并遵照本接入和使用一般条款中所述的规定及道路法规。

用户需妥善保管租借的单车，用户须避免其损坏，毁坏或消失。到达站点后，用户须按步骤将单车和防盗系统上锁。

用户承诺在其套餐允许持续使用期限内使用单车。

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

用户需事先了解并同意，如果违反此义务，运营商有权根据条款十中所述的规定和金额对其收取一笔处罚金。

若违反当前接入和使用一般条款，用户须承诺在运营商或其他代理商首次请求下随时退还单车。

用户承诺，若单车丢失、被盗，或出现其他任何与单车、进入码相关的问题，将及时告知客服，并在事件发生后 24 小时内对所租借单车承担责任直至归还车辆。

用户全权负责更新其个人信息以及由于缺乏相关沟通而导致的不良后果。

为了能有效访问本服务，用户须承诺在其订购期间保持其银行卡或 SEPA 凭证有效。如有必要，用户可直接在其账户上更新其联系信息和卡的有效日期或与其的 RIB / IBAN 有关的信息。

条款八 服务使用限制

14 岁以下未成年人，不论有无成人陪伴，均不可使用公共单车服务。

14 至 18 岁的未成年人可使用该服务，亦可在法定监护人指导下（或由监护人操作）订购服务套餐。

使用期间由该未成年人直接或间接造成的损坏都由其法定监护人承担。

与其他用户一样，14 岁以上的未成年人用户也需持有进入码和密码。

用户必须清楚，其所购套餐和持有的进入码仅可供个人使用。根据条款四中所述条件，用户可使用进入码随时提取、使用、归还单车。

因此，在任何情况下用户不可将个人进入码出借、出租或转让给他人。

根据本条款各项规定，用户可根据已购套餐使用单车，但以下情况除外：

- 违反适用道路规则条款的所有用途，特别是《道路交通安全法》的规定；
- 在可能对单车造成损伤的土地或条件下使用；
- 搭载乘客；
- 在车筐里放置并运输大于 10 公斤的物品；
- 任何可能危及用户或第三方的使用行为；
- 任何拆解或企图拆解全部或部分单车的行为；
- 以及其他上述文字中未提及的不正常使用行为。

单车最大承重 120 公斤。

根据第 4.5.4 条例规定，如果用户不遵守本条款的规定，或意图偷窃、破坏单车，或伤害他人，运营商有权终止用户协议且无需对用户进行赔偿。

条款九 用户责任及声明

用户声明会骑单车并具备足够体能条件骑行（有足够身高，具备良好健康状况等）。

鉴于单车在提取后由用户全权负责，建议用户在实际使用前对单车主要功能部件进行基本检查，尤其是（包括但不限于）以下部件：

- 检查坐垫、踏板和篮筐是否连接牢固；
- 检查车铃、刹车、车灯是否能正常工作；
- 检查车架和轮胎的总体状况是否良好。

如果发现单车部件不能正常运作或状态不佳，用户需立即告知客服，或在系统账户中报告该情况。

用户声明已购买一份现时有效的公共责任险以保障单车使用期间出现的任何情况。

另外，我们还建议用户：

- 在恶劣天气下调整制动距离；
- 根据自身高度、体形调整坐垫高度；
- 佩戴头盔、穿着合适骑行的服装。

在单车租用期内单车上所造成的任何损坏由用户全权负责；如果逾期还车，超出租用期限期间造成的损坏同样由用户全权承担。

使用租车服务的未成年人的父母或法定监护人将对其在单车租用期间直接或间接对单车造成的任何损失承担责任。

并且据条款十条例规定，租车超过 24 小时将被视为车子丢失，知道找回单车，同时用户还需缴纳罚款。

如果遗失单车，用户需在自单车启动算起的 24 小时内通知客服，并在 48 小时内到警局报案挂失；在客服收到警局报案记录副本之前，单车始终由用户全权负责。

如果发生涉及单车的事故和/或麻烦，用户有义务尽快通知客服并告知事件原委。单车在被锁进停车桩之前始终由用户全权负责；如果条件不允许将单车锁回停车桩，用户则需抽出车把里的缆绳锁固单车。

创建账户时，用户应遵照第三方权利法，对其选择的用户名全权负责，不得盗用第三方身份或知识产权，并注意保护自己的个人信息。

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

忘记或丢失用户名，用户需及时与客服联系。

条款十 罚款

运营商可能会从用户订购服务时支付的保证金中收取相应的款项作为用户在违反服务使用条款时应缴纳的处罚金。

违规行为和相应处罚金额如下：

- 被第三方恶意盗走单车：脚踏车 100 欧元，电动助力单车 150 欧元（以警局开具的挂失凭证为准）；
- 无故丢失自行车，将扣除全部押金：脚踏车 200 欧元，电动助力单车 300 欧元；
- 单车遭受的损坏由用户负责：每辆单车须付费 100 欧元；
- 遗失 Vélib' Métropole 卡，补办费用：5 欧元。

根据第 4.5.3 条规定，如果用户不遵守当前条约，特别是偷窃和破坏单车，危害他人，不支付发票，运营商依法保留终止其账户的权利并无需赔偿。

用户将被告知，如果在 24 小时内未归还单车，当靠近任意站点时，系统可能会识别到附近未归还的单车。

条款十一 信息与自由

根据 1978 年 1 月 6 日第 78-17 号修订版法规规定，通过创建账户并订购服务，用户默认同意运营商或其他指定服务商对其个人数据进行收集和处理。

运营商负责处理收集到的与单车出租服务相关的数据。因此，运营商收集的数据须向法国国家信息自由委员会申报并获得授权。

运营商收集并处理用户个人信息以用于：

- 允许用户在线订购服务；
- 管理单车；

- 管理与用户的商业关系；
- 管理单车进入码；
- 发送商业优惠信息；
- 用户可能被暂时排除在第 4.5.3 条规定的条款范围之外。

根据 NS-048 号简化标准和《数据保护法》第 25 条中提及的授权规定，这些被收集的数据将在完成目标所需的期限内被妥善保存。

数据的接收者是运营商的分包商，以及该服务所涉及的合作机构和公共机构。用户同意其个人信息由服务商存储、处理和传输给其分包商和合作伙伴，其中包括欧盟其他国家的合作伙伴，他们仅能在遵守现行法律和监管规定的前提下，以能更好地提供服务为目的而访问这些数据。

根据上述法律法规，用户有权查阅、更正、修改、反对和删除个人资料。如果用户希望行使这项权利，只需通过电子邮件 service-client@velib-metropole.fr 或寄送邮件到 Service Clients Vélib' Métropole (Vélib' Métropole 客户服务中心) - TSA 71111 - 92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex，提出申请即可。

根据在创建或查询账户时勾选的选项，用户可能会收到运营商和/或其合作伙伴发来的商业优惠（信件、来电或短信）。

条款十二 争议解决方法

公共单车出租服务接入和使用一般条款和用户与运营商关系受法国法律的约束。

如需投诉，用户可通过以下方式联系客服：在网站上填写投诉表；发送邮件至 service-client@velib-metropole.fr；或寄信至下述地址：Service Vélib' Métropole (Vélib' Métropole 客户服务中心) - TSA 71111 - 92 667 塞纳河畔艾涅尔 Cedex

自争议事件发生日起，用户可在 6 个月内提出投诉。

根据《消费者权益保护法》第 L612-1 条，用户将被告知在发生争议时，可寻求传统调解程序或任何其他争议解决可行方案。

用户需事先联系客服并提交书面投诉信。

另外，用户需在向客服递交书面投诉信之日算起的一年内向法国全国汽车协会 (CNPA) 的调解员提交请求，并注意其诉求的可受理性。查看调解员联系方式、安排会面，可登录网站 <http://www.mediateur-cnpa.fr/>。

如果双方未能友好协商解决，凡因本一般条款和用户 - 运营商关系引起的或与之有关的任何争议，不论是否有多重被告和/或第三方诉讼，且不论是走紧急审理程序、简易程序或单方诉讼程序，均需向法国法院提起诉讼。

条款十三 一般条款的应用和可抗辩性

21122017 CGAU-LD- 版本 DEF3

Vélib' 系统的接入和使用一般条款适用于用户对本服务的任何使用，并且可随时在 www.velib-metropole.fr 获取消息。

用户在第一次使用单车出租服务前需认真阅读本条款，并勾选同意本条款内容的选项框。用户将被告知选择使用单车出租服务意味着全面接受本一般条款中的所有规定，并不需要手写或电子签署任何文件。

运营商保留在不另行通知的情况下随时修改本一般条款的权利。而此类修改仅适用于修改后的服务订购和使用。因此，当用户通过手机客户端、网站或取车桩订购和使用单车出租服务时，须咨询并接受服务接入和使用一般条款，以确保条款的适用性。

运营商未能执行本接入和使用一般条款中的任何条款的行为不应被解释为放弃当前或未来对该条款的权利。

如果接入和使用一般条款中的某一条款（全部或部分内容）被宣告无效、非法或不可抗辩，其他条款仍具有效力。

如果地方当局决定授权