

CONDICIONES GENERALES PARA EL ACCESO Y USO DEL SISTEMA VÉLIB' PARA USUARIOS DE CORTA DURACIÓN: PERSONAS FÍSICAS

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 12/10/2021

ARTÍCULO 1 - OBJETO

El sistema Velib' es un sistema de autoservicio de bicicletas (el «Servicio») ofrecido por el consorcio mixto formado por Autolib' y Velib' Métropole (el «Poder público») y adjudicado a la empresa Smovengo (el «Operador»). La empresa Smovengo actúa en nombre y representación del Consorcio para la explotación del servicio público Velib'.

Estas CGAU tienen por objeto definir las modalidades de prestación del Servicio a las personas físicas, (los «Usuarios») para su uso personal, en las condiciones que se definen a continuación.

1.1. Datos del Servicio de atención al cliente

- www.velib-metropole.fr
- Correo electrónico vía el formulario de contacto de la página web: www.velib-metropole.fr
- +33 (0)1 76 49 1234 (servicio gratuito con coste de una llamada local).
- Servicio de atención al cliente Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Los horarios de apertura del Servicio de atención al cliente son:

- Servidor de voz interactivo: 7/7 y 24/24
- Asesores a su disposición: de lunes a viernes de 8:00 a 22:00, sábados de 9:00 a 22:00 y domingos de 9:00 a 19:00.

1.2. Datos del Operador:

SMOVENGO
1, avenue du Général de Gaulle
92074 París - La Défense Cedex (Francia)

ARTÍCULO 2 - DEFINICIONES

Aplicación: programa que se puede descargar de forma gratuita y ejecutar en el sistema operativo (iOS o Android) de un teléfono móvil o una tableta. Permite a todos los Usuarios del Servicio localizar una Bicicleta o una Estación

cercanas, aunque también facilita itinerarios adaptados a ciclistas, proporciona el número de kilómetros recorridos, ofrece la suscripción al Servicio, facilita el contacto con el Servicio de atención al cliente o permite informar acerca de una incidencia.

Hito: mobiliario urbano que permite al Usuario identificarse y acceder a los datos de su Cuenta, conocer el estado de las Estaciones cercanas, obtener información acerca del Servicio, obtener un justificante de entrega en los Hitos equipados con medios de pago, contactar con el Servicio de atención al cliente y, en el momento de la suscripción de una tarifa plana, consultar las CGAU.

Aparcabicicletas: puntos de anclaje situados en las Estaciones que permiten a los Usuarios recoger y depositar las Bicicletas de forma segura.

Tarjeta: hace referencia a las tarjetas que se pueden utilizar en la V-Box de la Bicicleta para obtener, bloquear y devolver una bicicleta. Están autorizadas las tarjetas Velib' Métropole y las de entidades colaboradoras.

Fianza (o depósito de garantía): autorización previa sobre la tarjeta efectuada en el momento de la suscripción que permitirá al Operador el cobro de las penalizaciones previstas en el artículo 9 si existe incumplimiento por parte del Usuario del servicio.

Cliente: cualquier persona física con capacidad contractual que procede a la compra de uno o varios servicios por su cuenta o por cuenta de un menor como tutor legal.

Código de acceso: código personal de 8 cifras asignado al Usuario al asignársele un programa de suscripción. El Usuario debe introducir este código en la V-Box para acceder a su Bicicleta.

Código secreto: código personal de 4 cifras asignado al Usuario al asignársele un programa de suscripción. Este código también se debe introducir en la V-Box tras la tecla del código de acceso de 8 cifras.

Código promocional: permite al cliente obtener un descuento sobre el importe de las tarifas planas o minutos adicionales de bonificación

Cuenta: cuenta de cliente creada por el Usuario y que le permite acceder al Servicio.

Tarifa plana: hace referencia a las fórmulas de suscripción de corta duración propuestas a los usuarios del servicio Velib' Métropole: los Pass y el Ticket-V.

Partes: hace referencia al Operador, el Usuario y el Cliente que suscriben estas CGAU por su propia cuenta o por cuenta de un menor en caso de tutor legal.

Pass: fórmula de suscripción de corta duración propuesta a los usuarios del servicio Velib' Métropole para una duración del Servicio definida y limitada en el tiempo.

Servicio: hace referencia al servicio de bicicletas de libre disposición ofrecido por el Operador.

Sitio web: página web www.velib-metropole.fr que está a disposición de los Usuarios, Clientes y personas que deseen obtener información acerca del Servicio, suscribirse, contactar con el Servicio de atención al cliente, localizar una Estación o consultar las CGAU.

Estación: zona de aparcamiento de las Velib' equipada con un Hito y Bases de acoplamiento.

Station +: designa el anterior sistema denominado Park + que permite al Usuario bloquear su Bicicleta en una Estación que no cuente con Bases de acoplamiento disponibles. Este sistema consiste en acoplar su Bicicleta entre otras dos según el método descrito en el apartado 4.2.4 y está limitada a un número de Bicicletas idéntico al número de cables candado que están a disposición en las Bases de acoplamiento.

Ticket-V: fórmula de suscripción de corta duración propuesta a los usuarios del servicio Velib' Métropole para un ticket sencillo permitiendo un solo y único viaje.

Usuario: cualquier persona física de 14 años de edad o más que utiliza el Servicio con una Tarifa plana.

Bicicleta: designa tanto las bicicletas mecánicas como las bicicletas con asistencia eléctrica utilizadas en el Servicio ofrecido por Velib' Métropole.

Bicicleta con asistencia eléctrica: bicicletas con motor eléctrico utilizadas en el Servicio ofrecido por Velib' Métropole.

V-Box: panel electrónico encastrado en el manillar que permite un acceso directo a la bicicleta mediante la introducción de un Código de acceso o pasando la tarjeta sobre la pantalla. Se añadirán nuevas funcionalidades a lo largo del proceso de desarrollo del Servicio.

ARTÍCULO 3 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Presentación del servicio

El Servicio permite al Usuario, tras la creación de una Cuenta en el Sitio web o en la Aplicación, alquilar una Bicicleta según las modalidades descritas a continuación.

El Servicio cuenta con Estaciones en las que existe un Hito y Bases de acoplamiento que permiten el alquiler y la devolución de las Bicicletas utilizadas en las condiciones del Servicio.

El Hito permite al Usuario:

- suscribir una tarifa plana en los Hitos equipados con medio de pago;
- identificarse y acceder a la información incluida en su Cuenta, si el usuario creó una en el momento de la suscripción;
- Consultar el estado de las Estaciones más cercanas;
- Obtener información acerca del Servicio;
- obtener un justificante de entrega en los Hitos equipados con un medio de pago
- contactar con el Servicio de atención al cliente;
- consultar las CGAU al contratar una tarifa plana

La Bicicleta cuenta con una V-Box que permite al Usuario:

- Identificarse;
- tomar prestada, bloquear y devolver una Bicicleta;
- acceder a información sobre su desplazamiento: velocidad, duración de uso, etc.

3.2 Presentación de las Tarifas planas de corta duración

Las Tarifas planas son estrictamente personales. Los Pass permiten alquilar de 1 a 5 Bicicletas de manera simultánea en las condiciones descritas a continuación.

A partir de la compra de la Tarifa plana, el Usuario dispone de 15 días naturales para realizar el primer alquiler. Vencido

este plazo, la Tarifa plana ya no será válida, es necesario pagar el importe de la Tarifa plana.

Las Tarifas planas ofrecidas en el marco del Servicio son las siguientes:

Tarifas planas corta duración	Descripción
V Pratique denominado Ticket-V	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de una Bicicleta mecánica o de una Bicicleta con asistencia eléctrica para efectuar un único trayecto.
V Découverte (Bicicleta mecánica) denominado Pass 24H Classique	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de 1 a 5 Bicicletas de manera simultánea; • Alquiler de bicicletas mecánicas para un número de viajes ilimitado y de bicicletas de asistencia eléctrica estrictamente en suplemento; • Válido para alquileres sucesivos durante un período de 24 horas consecutivas a partir del primer alquiler.
V Découverte (Bicicleta con asistencia eléctrica) denominado Pass 24 H Électrique	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de 1 a 5 Bicicletas de manera simultánea; • Alquiler de bicicletas mecánicas para un número de viajes ilimitado y de Bicicletas con asistencia eléctrica, con el límite de 6 trayectos por día, facturándose cualquier alquiler suplementario; • Válido para alquileres sucesivos durante un período de 24 horas consecutivas a partir del primer alquiler.
V Séjour denominado Pass 3 Jours	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de 1 a 5 Bicicletas de manera simultánea; • Alquiler de bicicletas mecánicas para un número de viajes ilimitado y de Bicicletas con asistencia eléctrica, con el límite de 6 trayectos por día, facturándose cualquier alquiler suplementario; • Válido para alquileres sucesivos durante un período de 3 días consecutivos a partir del primer alquiler.

El acceso al sistema Station + para recoger y devolver una Bicicleta es posible para todos los Usuarios de las Tarifas planas.

3.3 Disponibilidad del Servicio

Desde el momento en que el Usuario dispone de un Pass, con reserva de lo dispuesto en el artículo 7, puede tomar en préstamo una o varias Bicicleta(s) cuantas veces desee durante el período de validez establecido. El Pass del Usuario permite, según la opción elegida durante la suscripción, recoger de 1 a 5 Bicicletas de manera simultánea.

El Ticket-V solo permite un préstamo de una única Bicicleta.

El Pass de un Usuario excluye el uso de una misma Bicicleta en el límite de tres préstamos consecutivos por tramo de 24 de horas. El Pass excluye también el uso del servicio con fines de alquiler o incluso con fines de prestaciones comerciales regulares.

Para cualquier préstamo con duración mínima de 3 minutos, y con el fin de evitar cualquier privatización de una Bicicleta, es necesario un tiempo de espera de 3 a 5 minutos entre dos préstamos de una misma Bicicleta.

Ningún préstamo podrá superar una duración de 24 horas consecutivas (en lo sucesivo, el «Período de uso continuo autorizado»).

En caso de litigio relacionado con el Período de uso del servicio por parte del Usuario, los datos ofrecidos por el servidor informático del Servicio de atención al cliente darán fe de ello. Si se supera el Período de uso continuo autorizado, se considerará que la Bicicleta no se ha devuelto. El Operador se reserva el derecho a aplicar las penalizaciones dispuestas en el artículo 9 y cobrar los importes correspondientes contra la Fianza mencionada en el artículo 5,3.

Se puede acceder al Servicio dentro del límite establecido por las Bicicletas disponibles en cada estación, los 7 días de la semana y las 24 horas del día, sin interrupción, salvo en casos de fuerza mayor o mandato de las autoridades competentes de una restricción total o parcial, provisional o definitiva, del uso de una o varias Estaciones, o de la circulación de bicicletas en el territorio de implantación del Servicio.

El Operador se esfuerza al máximo para poder informar en tiempo real al Usuario acerca de las condiciones de disponibilidad del servicio a través del Sitio web o de la Aplicación.

ARTÍCULO 4 - MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO

4.1. Suscripción al Servicio

4.1.1 Creación de una Cuenta

Para poder suscribir y utilizar el Servicio, el Usuario tiene que contratar una Tarifa plana en el Sitio, en la Aplicación o directamente en un Hito equipado con un medio de pago.

- Tanto en el Sitio como en la Aplicación, el Usuario:
 - ✓ Elegirá su Tarifa plana (Ticket-V, Pass 24h Classique, Pass 24h Électrique, Pass 3 Jours), y el número de Bicicletas que desea alquilar de manera simultánea en el marco de la compra de un Pass;
 - ✓ Definirá su nombre de usuario (correo electrónico) y contraseña que le permitirán acceder a la información de su Cuenta;
 - ✓ Introducirá sus datos;
 - ✓ Elegirá un Código secreto de 4 cifras;
 - ✓ Aceptará las presentes CGAU marcando la casilla prevista a tal efecto y autorizará de forma expresa al Operador a retener hasta 300 euros para una Bicicleta o hasta 600 euros para varias Bicicletas en concepto de Fianza, cuyas las modalidades se indican en el artículo 5.3.
- En el Hito, el Usuario:
 - ✓ Elegirá su Tarifa plana (Ticket-V, Pass 24h Classique, Pass 24h Électrique, Pass 3 Jours), y el número de Bicicletas que desea alquilar de manera simultánea al adquirir un Pass;
 - ✓ Elegirá un Código secreto de 4 cifras;
 - ✓ Aceptará las presentes CGAU marcando la casilla prevista a tal efecto y autorizará de forma expresa al Operador a retener hasta 300 euros para una Bicicleta o hasta 600 euros para varias Bicicletas en concepto de Fianza, cuyas las modalidades se indican en el artículo 5.3;
 - ✓ Por último, se le propondrá introducir su dirección de correo electrónico y su número de

teléfono para poder enviarle información después de su suscripción.

Para dar por finalizada la suscripción al Servicio, el Usuario debe pagar el importe de la Tarifa plana por tarjeta bancaria.

El Usuario autoriza al Operador a cargar en la tarjeta bancaria registrada en la Cuenta el importe adeudado en concepto de Tarifa plana o los usos de pago. En este caso, los datos de la tarjeta bancaria del Usuario se registrarán a través de un sistema de pago en línea seguro gestionado por la empresa INGENICO ECS en las condiciones previstas en el artículo 5.4.

Solo se aceptarán las tarjetas bancarias de las redes Carte Bleue, Visa, MasterCard y American Express. A partir del 11 de octubre de 2021, las tarjetas bancarias de prepago, las tarjetas denominadas «virtuales» y aquellas que disponen de autorización sistemática no se aceptan como medio de pago para compras de Tarifa plana en la página Web o en la Aplicación, así como para cualquier modificación de los datos de la tarjeta bancaria.

Para confirmar su suscripción, debe elegir un Código secreto de cuatro cifras, e inmediatamente se le asigna un Código de acceso de 8 cifras. Estos dos códigos se solicitarán sucesivamente al realizar cualquier uso del Servicio en una Estación.

Tanto el Código de acceso como el Código secreto se enviarán por correo electrónico a los Usuarios que hayan facilitado su dirección de correo electrónico y también estarán disponibles en su Cuenta. En caso de compra de una Tarifa plana en un Hito equipado con medio de pago, este código de 8 cifras se imprime también en papel.

Una vez finalizada la suscripción, se envía un informe al Usuario por correo electrónico. Para los Usuarios que hayan suscrito una Tarifa plana a través de la página Web o la Aplicación, el estado también está disponible en su Cuenta en la rúbrica «Justificante de pago».

El Operador se reserva el derecho a rechazar o anular la creación de una Cuenta o el acceso al Servicio a cualquier

Usuario que no cumpla las condiciones exigidas en estas CGAU.

4.1.2 Descripción de los medios de acceso a la bicicleta

El Usuario que ha adquirido una Tarifa plana puede acceder a las Bicicletas a través de los siguientes medios:

- El código de acceso de 8 cifras generado por el Servicio con el Código secreto de 4 cifras que le Usuario haya elegido;
- Un teléfono móvil **compatible con NFC**; este acceso NFC solo estará disponible tras la descarga de la aplicación;
- La tarjeta Navigo* 1;
- La tarjeta Velib' Métropole.

Inmediatamente después de la suscripción, el Usuario puede utilizar el Servicio introduciendo en la V-Box de la Bicicleta su Código de acceso de ocho cifras seguido del Código secreto de cuatro cifras.

4.1.3 Modalidades de desistimiento

En caso de suscripción remota, el Usuario tiene la posibilidad de ejercer su derecho de desistimiento de la Tarifa plana suscrita sin tener que presentar justificante alguno ni pagar penalización alguna, en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de recepción de la confirmación de su suscripción.

En dicho caso, el Usuario informará al Servicio de atención al cliente de su decisión de retractarse enviando, antes de vencer el plazo arriba mencionado, el formulario de desistimiento de la página Velib', debidamente cumplimentado, o cualquier otra declaración que exprese sin ambigüedad su voluntad de desistir, por correo electrónico a la dirección service-client@velib-metropole.fr o por correo postal con acuse de recibo en la siguiente dirección: Servicio de atención al cliente Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

Si el Servicio no se ha iniciado en el momento en el que el Usuario ejerce su derecho de desistimiento, se le reembolsará la totalidad de los importes abonados.

Si el Servicio se ha iniciado antes de vencer el plazo de desistimiento, se facturará al Usuario la totalidad del

¹ * NAVIGO es una marca de Île de France Mobilités, antiguo Consorcio de Transportes de Île-de-France

importe de la Tarifa plana, así como de los eventuales costes de usos complementarios o penalizaciones.

4.2 Modalidades de uso de la Bicicleta

4.2.1 Modalidad de préstamo de la Bicicleta en una Estación al inicio del alquiler

Para tomar prestada la Bicicleta, el Usuario debe:

- Presentarse directamente ante la Bicicleta elegida de una Estación y pulsar la tecla «V» en la V-Box para activarla;
- Introducir su Código de acceso de 8 cifras con el teclado de la V-Box y volver a pulsar la tecla «V» de la V-Box;
- Por último, introducir su Código secreto de 4 cifras.

Si el Usuario tiene una tarjeta Navigo o una tarjeta Velib' Métropole, puede:

- Presentarse directamente ante la Bicicleta elegida de una Estación y pulsar la tecla «V» en la V-Box para activarla;
- Pasar su Tarjeta por el lector de la V-Box;
- Introducir su Código de acceso de 8 cifras con el teclado de la V-Box y volver a pulsar la tecla «V» de la V-Box;
- Introducir su Código secreto de 4 cifras;
- Por último, volver a pasar su Tarjeta por el lector.

El Usuario puede retirar la Bicicleta de su Base de acoplamiento tras mostrarse el mensaje «GO» en la pantalla de la V-Box.

Si el Usuario ha adquirido un Pass para el préstamo de varias bicicletas, puede repetir el procedimiento ante descrito tantas veces como Bicicletas requiera, con el límite del número de Bicicletas autorizadas por su Pass.

Para las Bicicletas con asistencia eléctrica, el apoyo eléctrico se pone en marcha automáticamente cuando el usuario empieza a pedalear. De forma predeterminada, el apoyo eléctrico está ajustado al mínimo. El usuario puede modificarlo directamente en la V-Box a los niveles 2 o 3. Por razones de seguridad, esta operación se debe realizar con la bicicleta parada.

4.2.2 Bloquear una Bicicleta fuera de una Estación durante el período de alquiler

Es posible bloquear la Bicicleta durante el préstamo fuera de una Estación. Se informa al Usuario que, en este caso, el tiempo de préstamo sigue corriendo.

Para bloquear la Bicicleta fuera de una Estación, el Usuario deberá:

- Detenerse y pulsar la tecla «V» en la V-Box de la Bicicleta;
- Introducir su Código de acceso de 8 cifras y, a continuación, introducir su Código secreto de 4 cifras;
- O, si procede, pasar su Tarjeta Navigo o el teléfono móvil sobre la V-Box;
- Seguir las instrucciones que aparecen en la V-Box para confirmar que se trata de una pausa.

La dirección de la Bicicleta queda bloqueada de forma automática.

No obstante, también es obligatorio sacar por la derecha el cable integrado en el manillar de la Bicicleta y pasarlo por un punto fijo, introducir su extremo en el orificio situado en la horquilla del candado, en la parte posterior del faro delantero, para poder anclar la Bicicleta a un punto fijo.

Para desbloquear la Bicicleta, el Usuario debe:

- Pulsar la tecla «V» en la V-Box de la Bicicleta;
- A continuación, introducir su código secreto de 4 cifras o pasar su Tarjeta Navigo o su móvil en la V-Box.

La dirección de la Bicicleta queda desbloqueada de forma inmediata. El Usuario deberá retirar manualmente el cable de la horquilla candado para volver a introducirlo en el manillar de la Bicicleta, en su posición original, antes de continuar su trayecto.

4.2.3 Modalidad de devolución de la Bicicleta en una Estación al finalizar el alquiler

Para devolver una Bicicleta al finalizar el alquiler, el Usuario deberá acudir a cualquier Estación que disponga de, al menos, una Base de acoplamiento libre e introducir la rueda delantera de la Bicicleta en ella hasta que la Bicicleta quede anclada. También deberá comprobar que:

- La pantalla de la V-Box esté encendida; de lo contrario, el Usuario debe pulsar la tecla «V»;
- La Bicicleta no se pueda sacar de la Base de acoplamiento.

Después de haber efectuado estas acciones:

- El mensaje «STOP» de la V-Box confirmará que la Bicicleta está correctamente anclada e indicará la finalización del período de préstamo; el importe adeudado por el uso del Servicio se cargará en función del tiempo del préstamo y la tarificación definida en su Tarifa plana;
- Cualquier otro mensaje procedente de la V-Box indica que la Bicicleta no está bien bloqueada. En ese caso, el Usuario debe volver a colocar la Bicicleta y realizar de nuevo el proceso de devolución descrito anteriormente, en la misma Base de acoplamiento o en otra disponible, o puede pulsar el botón V después de haber modificado la colocación de la Bicicleta en su Base de acoplamiento.

Si aun así no se puede devolver la Bicicleta, el Usuario debe:

- Contactar lo antes posible con el Servicio de atención al cliente (por teléfono o en el menú específico del Hito) para identificar el origen de la incidencia;
- Identificarse en el Hito provisto medios de pago para efectuar una declaración manual de devolución de la Bicicleta que le permita confirmar la hora de la devolución tras indicar el problema técnico sufrido.

Si el sistema informático confirma la anomalía, el importe del trayecto se calculará mediante prorrateo en el tiempo, desde el momento en el que el Usuario haya informado al Servicio de atención al cliente.

Si no se constata ninguna anomalía o si el Usuario no avisa al Servicio de atención al cliente, el importe del trayecto quedará adeudado en su totalidad y la Bicicleta seguirá bajo su responsabilidad. Además, se aplicarán las disposiciones establecidas en el artículo 9.

4.2.4 Modalidad de préstamo y devolución en una Estación que no disponga de ninguna Base de acoplamiento libre - Station +

Cualquier Usuario puede entregar o tomar prestada una Bicicleta bloqueada mediante el sistema Station +.

El Operador se reserva el derecho a modificar en cualquier momento el número de Estaciones dotadas con el sistema

Station +. El sistema Station + se activa por el Operador en función de las necesidades del servicio y en función del número de Bases de acoplamiento libres restantes en la Estación.

El sistema Station + activo está solo disponible en las Estaciones indicadas en el sitio web y la Aplicación y cuando la V-Box lo ofrece en el momento de la devolución.

Los Usuarios tienen conocimiento de si una estación tiene activado el sistema Station + por medio de una luz amarilla en la parte superior de la Base de acoplamiento.

Para devolver una bicicleta en Station +, basta con:

- Pulsar en la tecla «V» de la V-Box para encenderla y pulsar luego en la tecla «2» para activar el sistema de devolución en Station +;
- Insertar la Bicicleta entre dos Bicicletas bloqueadas en Bases de acoplamiento;
- Pulsar la tecla «V» de la V-Box para confirmar que la Bicicleta está bien posicionada entre dos bicicletas bloqueadas en las Bases de acoplamiento y activar el bloqueo automático del manillar y de la dirección
- A continuación, tirar del cable fijado en la Base de acoplamiento de la derecha e introducirlo en el orificio situado detrás del faro delantero de la bicicleta que se va a devolver y pulsar en la tecla «V» para confirmar que el cable antirrobo se ha bloqueado.
- Comunicar las 4 cifras que aparecen en el cable sobre fondo amarillo y pulsar «V» para validar la entrada.

La V-Box indica el mensaje «STOP» que marca el final del préstamo

ARTÍCULO 5 - CONDICIONES DE LAS TARIFAS

El Servicio permite el acceso a las Bicicletas, solo cambia la tarificación por uso en función del tipo de Bicicleta, mecánica o con asistencia eléctrica, que se emplee.

El precio del Servicio incluye: el acceso al Servicio suscrito por el Usuario y el precio del uso, que varía en función del

² Los primeros 30 minutos se refieren a trayectos de una duración inferior o igual a 29 min 59 s. Esta lógica se aplica a cada tramo de 30 min.

³ Los primeros 45

tipo y el número de Bicicletas alquiladas y de la duración del préstamo.

El Usuario paga el precio de uso en función de la duración.

Si el Usuario ha suscrito un Pass para alquilar varias Bicicletas de forma simultánea, la facturación se entiende por Bicicleta y para cada trayecto.

Los Usuarios que se hayan suscrito a un Pass en la página o en la Aplicación pueden consultar cada trayecto en la rúbrica «Mi Cuenta» en la página web, la Aplicación y los Hitos.

En caso de reclamación por algún trayecto, el Usuario debe proporcionar el número del trayecto para la identificación de las horas de recogida y devolución de la Bicicleta.

En caso de una Tarifa plana, el importe de la tarifa, el correspondiente a los usos fuera de tarifa y a las eventuales penalizaciones relacionadas con la aplicación del artículo 9 son pagaderos al vencimiento del Pass o del Ticket.

El Operador podrá revisar las tarifas y condiciones relacionadas con cada Tarifa plana y los usos fuera de la tarifa plana tras resolución del Poder público. Las tarifas y condiciones relacionadas con cada Tarifa plana pueden ser objeto de descuentos comerciales durante unos periodos fijados por decisión del Poder Público o de descuentos obtenidos mediante Códigos Promocionales.

5.1 Tarifas

El precio de las Tarifas planas están siempre disponibles en la página web, la Aplicación y el Hito, en el apartado «Tarifas».

5.1.1 Tarifas aplicables para cualquier Tarifa plana suscrita entre el 18 de julio de 2021 y el 31 de julio de 2021

En la medida en que, a partir de la adquisición de la Tarifa plana, el Usuario dispone de 15 días para disfrutar de su primer préstamo, **las tarifas aplicables para cualquier Tarifa plana suscrita entre el 18 de julio de 2021 y el 31**

minutos se refieren a trayectos de una duración inferior o igual a 44 min 59 s. Esta lógica se aplica a cada tramo de 45 min.

de julio de 2021 son las vigentes desde el 1 de enero de 2018.

Bicicleta mecánica	Bicicleta con asistencia eléctrica
<ul style="list-style-type: none"> • Los primeros 30 minutos de cada trayecto son gratuitos² • Rebasado ese tiempo, la facturación es por tramos de 30 minutos ² 	<ul style="list-style-type: none"> • Los primeros 30 minutos de cada trayecto se facturan desde el primer minuto² • Rebasado ese tiempo, la facturación es por tramos de 30 minutos ²

El Usuario paga el precio de uso en función de la duración del uso del Servicio. Cuando se inicia un tramo de 30 minutos se factura, si procede, en su totalidad.

Si el Usuario ha suscrito una Tarifa plana para alquilar varias Bicicletas de forma simultánea, la facturación se entiende por Bicicleta y para cada trayecto.

5.1.2 Tarifas aplicables para cualquier Tarifa plana suscrita a partir del 1 de agosto de 2021

Las tarifas aplicables a cualquier Tarifa plana suscrita a partir del 1 de agosto de 2021 son las vigentes desde del 1 de agosto de 2021. Podrán revisarse en deliberación del Consorcio mixto Velib' Métropole.

Tarifa plana	Bicicleta mecánica	Bicicleta con asistencia eléctrica
Ticket-V	Los primeros 45 minutos son gratuitos	
	Rebasado ese tiempo, la facturación es por tramos de 30 minutos ²	
Pass 24H Classique	Los primeros 30 minutos son gratuitos ²	Los primeros 45 minutos ³ se facturan desde el primer minuto

	Rebasado ese tiempo, la facturación es por tramos de 30 minutos ²	
Pass 24H eléctrico	Los primeros 60 minutos son gratuitos ²	Los primeros 45 minutos ³ son gratuitos con un límite de seis alquileres por día natural a partir de la hora en que se recoge la bicicleta. Rebasado este tiempo: se factura cualquier alquiler suplementario en el mismo período de 24 horas desde el primer minuto
	Rebasado ese tiempo, se factura por tramos de 30 minutos ²	
Pass 3 Jours	Los primeros 60 minutos son gratuitos ²	Los primeros 45 minutos ³ son gratuitos con un límite de seis alquileres por día natural a partir de la hora en que se recoge la bicicleta. Rebasado este tiempo: se factura cualquier alquiler suplementario en el mismo período de 24 horas desde el primer minuto
	Rebasado ese tiempo, se factura por tramos de 30 minutos ²	

El Usuario paga el precio de uso en función de la duración del uso del Servicio. Cuando se inicia un tramo de 30 o 45 minutos se factura, si procede, en su totalidad.

5.2 Códigos promocionales

El Usuario puede disfrutar de Códigos promocionales, que debe introducir en el momento de la suscripción. Estos Códigos promocionales le permiten obtener un descuento sobre el importe de la Tarifa plana.

El Operador puede crear Códigos promocionales a su sola discreción. El Usuario que disfruta de estos códigos acepta sus condiciones de uso, que determinan:

- Un uso de manera lícita para el público destinatario y las finalidades definidas en la promoción en cuestión y según las condiciones específicas fijadas por el Operador para cada Código promocional;
- No poder duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público (publicados en un foro público o de otra manera) salvo autorización expresa del Operador;
- Poder desactivarse en cualquier momento por el Operador, si el modo de obtenerlo o su uso es fraudulento;
- No poder intercambiarse o reembolsarse;
- Una caducidad que, una vez alcanzada, no permite su uso

Si el Operador constata o juzga que se ha efectuado un uso o reembolso de este Código promocional por error, de manera fraudulenta, ilícita o ignorando las condiciones aplicables al Código o estas condiciones, el Operador se reserva el derecho de suspender al Usuario y cobrar los importes adquiridos de manera indebida.

5.3 Fianza

En el momento de la suscripción al Servicio, se informa al Usuario que, al registrar su tarjeta bancaria, el Operador, a través de su prestatario de servicios de pago INGENICO ECS, efectúa, para la suscripción:

- En la página Web o la Aplicación: el registro del número de la tarjeta bancaria que autoriza al Operador a cobrar todo o parte de la Fianza, en el caso de ausencias de pagos en virtud del artículo 9 y ocasionando penalizaciones. A tal efecto, el Usuario introduce los datos de identificación válidos de su tarjeta bancaria en las pantallas del formulario de suscripción (número de tarjeta, validez y código CVV);
- En un Hito equipado con medios de pago: cuando el Usuario introduce su tarjeta en el lector y completa su

código PIN con el teclado seguro PCI DSS, se realiza una autorización previa de adeudo para retener el importe correspondiente a la fianza, pudiendo afectar las capacidades de pago.

Para las tarjetas Visa Electrón, Mastercard Maestro y las tarjetas extranjeras, es posible que, sobre la cuenta asociada, exista un adeudo provisional de la entidad bancaria del Usuario por un importe único de 300 euros.

El importe de la Fianza asciende a 300 euros para cada uso de una Bicicleta y es válido durante 30 días. En el caso de un alquiler de 2 a 5 Bicicletas, el importe se limita a un máximo de 600 euros.

Si no se constituye la Fianza, el Usuario no puede acceder al Servicio.

El Operador se reserva el derecho al cobro de la totalidad o de parte de la fianza en los casos indicados en el artículo 9.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de las CGAU, el Usuario también autoriza al Operador a retener los importes que el Usuario deba en concepto de penalizaciones por incumplimiento en el uso del Servicio.

5.4 Seguridad de los pagos

El Operador utiliza los servicios de INGENICO ECS, una empresa especializada en garantizar pagos en línea efectuados con tarjeta bancaria.

Los pagos se realizan a través de una interfaz de pago segura y con certificación PCI-DSS. La empresa prestataria se compromete a mantener esta certificación (o cualquier certificación equivalente, con independencia de su denominación en el futuro) y será responsable de la seguridad de los datos de los titulares de las tarjetas que pueda recopilar, almacenar, tratar o transmitir de cualquier modo, en nombre y por cuenta del Operador.

El Operador aplica las normas 3D Secure y cumple con las evoluciones de seguridad vigentes.

Se informa al Usuario que las disposiciones relativas a un posible uso fraudulento de su tarjeta bancaria son las derivadas del acuerdo establecido entre el Usuario y la entidad bancaria que haya emitido su tarjeta bancaria.

Al no estar obligado a verificar la identidad de cada Usuario, el Operador no podrá ser considerado responsable en caso de uso fraudulento de los medios de pago.

ARTÍCULO 6 - OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario se compromete a realizar un uso normal del Servicio. En este sentido, el Usuario se compromete a utilizar el Servicio en persona de forma prudente, diligente y sensata, y respetando en todo momento las presentes CGAU y el Código de Circulación.

El Usuario asume la custodia de la Bicicleta que ha recogido. Deberá evitar su deterioro, destrucción o desaparición. Deberá bloquear sistemáticamente la Bicicleta con su sistema antirrobo en un punto fijo siempre que se detenga fuera de una Estación.

El Usuario se compromete a recoger y devolver la Bicicleta en los plazos establecidos en el Período de uso continuo autorizado.

El Usuario acepta con antelación que cualquier incumplimiento de esta obligación dará derecho al Operador a imponer una sanción única cuyo importe definitivo se establecerá en función de los términos y condiciones previstos en el artículo 9.

En el caso de que se constate el uso de una Bicicleta de un modo contrario a los establecidos en estas CGAU, el Usuario se compromete a devolver la Bicicleta la primera vez que así se lo solicite el Operador o uno de sus representantes.

El Usuario se compromete a comunicar lo antes posible al Servicio de atención al cliente la pérdida o la sustracción de la Bicicleta, o cualquier otro problema con esta o con el uso de su Código de acceso y antes de transcurrir 24 horas desde el acaecimiento del hecho. La Bicicleta quedará, en cualquier caso y hasta su devolución, bajo su responsabilidad.

Los Usuarios son los únicos responsables de la actualización de sus datos personales y de las consecuencias negativas que puede suponer la ausencia de comunicación de cualquier modificación que les afecte.

Para poder mantener el acceso al Servicio, el Usuario se compromete a conservar la validez de la tarjeta bancaria

durante el período correspondiente a su Tarifa plana. Si fuera necesario, actualizará sus datos y la fecha de validez de la tarjeta directamente en su Cuenta.

ARTÍCULO 7 - LIMITACIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

El acceso al Servicio está prohibido a los menores de 14 años, acompañados o no.

El Servicio está accesible para los menores que tengan entre 14 y 18 años; la compra de la Tarifa plana puede realizarla el tutor legal y, siempre, bajo su responsabilidad.

El tutor legal de cualquier menor abonado al Servicio será considerado responsable de cualquier daño causado de forma directa o indirecta por el menor en su utilización del Servicio.

Como con cualquier otro Usuario, el menor de más de 14 años debe disponer de un Código de acceso y de un Código secreto.

Es necesario que, tanto las Tarifas planas como los Códigos de acceso, sean estrictamente personales y que permitan en cualquier momento al Usuario recoger, utilizar y devolver una Bicicleta en las condiciones descritas en el artículo 4.

Por lo tanto, el Usuario tiene prohibido prestar, alquilar o ceder sus Códigos de acceso asociados al Servicio.

El Usuario puede utilizar la Bicicleta de acuerdo con los términos establecidos las presentes, lo que excluye :

- Cualquier uso contrario a las disposiciones de las normas de circulación aplicables y, en especial, las disposiciones del Código de Circulación;
- Cualquier uso en terrenos o condiciones que, por su naturaleza, puedan dañar la Bicicleta;
- El transporte de cualquier pasajero, sea cual sea la forma en que se realice este transporte;
- El transporte en la cesta delantera de una carga con un peso superior a 10 kg;
- Cualquier uso de la Bicicleta que pueda poner en peligro al Usuario o a terceros;
- Cualquier desmontaje o intento de desmontaje, total o parcial, de la Bicicleta o de parte de ella;

- El uso de una misma bicicleta en el límite de tres préstamos consecutivos por tramo de 24 horas;
- El uso del Servicio con fines de alquiler o aún con fines de prestaciones comerciales regulares;
- Y, en general, cualquier uso anómalo de una Bicicleta.

La Bicicleta no puede soportar una carga total superior a 120 kg.

En caso de sospecha de fraude, el Operador se reserva el derecho de suspender de manera temporal el acceso al Servicio para el Usuario hasta un período de un mes.

De hecho, se enviará una comunicación de suspensión al Usuario y el Operador suspenderá el acceso al Servicio hasta que regularice su situación

Durante la suspensión del acceso al Servicio, el Usuario seguirá siendo responsable de los usos de pago, así como de las penalizaciones, llegado el caso.

El Operador se reserva el derecho de cancelar la Tarifa plana del Usuario de pleno derecho y sin indemnizaciones en caso de que este incumpla lo dispuesto en el presente artículo 7, lo cual incluye cualquier robo, acto de vandalismo o riesgo para la seguridad ajena.

ARTÍCULO 8 - RESPONSABILIDAD Y DECLARACIONES DEL USUARIO

El Usuario declara estar en condiciones de utilizar una Bicicleta y tener un estado físico adecuado para este uso (talla suficiente, buena salud, etc.).

Una vez que la Bicicleta pasa a estar bajo la responsabilidad del Usuario, se le recomienda proceder, con anterioridad al uso efectivo de la Bicicleta recogida, a comprobar el buen estado de sus principales elementos funcionales aparentes, es decir;

- La correcta fijación del sillín, los pedales y la cesta;
- El buen funcionamiento del timbre, el sistema de frenos y la iluminación delantera y trasera;
- El buen estado general del cuadro y los neumáticos.

En caso contrario, el Usuario deberá informar de cualquier incidencia en su Cuenta o al Servicio de atención al cliente.

El Usuario declara haber suscrito y ser titular de un seguro de responsabilidad civil en vigor que garantiza las consecuencias derivadas del uso de la Bicicleta.

Además, se le recomienda:

- Adaptar la distancia de frenado si las condiciones meteorológicas son desfavorables;
- Ajustar el sillín para adaptar la altura a su morfología;
- Utilizar un casco homologado y prendas adaptadas.

Indistintamente de las disposiciones de higienización de las Bicicletas del Operador durante sus operaciones de mantenimiento (desinfección de las partes en contacto con los Usuarios que podrían haber sido manipuladas), el Usuario será responsable, en todos sus desplazamientos, del respeto de las recomendaciones sanitarias que las autoridades públicas realicen.

Salvo en caso de fuerza mayor, el Usuario será el único total responsable de los daños provocados por el uso de la Bicicleta durante todo el Período de uso, incluido el tiempo que supere el Período de uso continuo autorizado, en caso de que el Usuario la devuelva con retraso.

Los padres o representantes legales de cualquier menor suscrito al Servicio serán responsables de cualquier daño que el menor cause, de forma directa o indirecta, en relación con la utilización del Servicio.

Cualquier préstamo con una duración superior a 24 horas será considerado como un caso de desaparición de la Bicicleta hasta el momento en que se encuentre y podrá dar lugar a penalizaciones con arreglo a lo establecido en el artículo 9.

En caso de desaparición de la Bicicleta bajo su responsabilidad, el Usuario tiene la obligación de comunicar esta desaparición al Servicio de atención al cliente en las 24 horas posteriores al préstamo inicial y presentar una denuncia en cualquier dependencia policial por la sustracción, durante las 48 horas posteriores. La Bicicleta seguirá considerándose bajo su responsabilidad hasta que el Servicio de atención al cliente reciba una copia de la denuncia presentada.

En caso de accidente o incidencia con la Bicicleta, el Usuario está obligado a comunicar estos hechos lo antes posible al Servicio de atención al cliente. La Bicicleta seguirá bajo su responsabilidad hasta que se pueda

bloquear en una Base de acoplamiento o, si no fuese posible, hasta que el Usuario asegure la Bicicleta con el cable integrado en el manillar de la Bicicleta.

A la hora de crear su Cuenta, el Usuario será el único responsable de la elección de sus datos de identificación en relación con los derechos de terceros, tanto en materia de usurpación de identidad como de propiedad intelectual, además de mantener su carácter confidencial. En caso de pérdida u olvido de los datos de identificación, el Usuario deberá dirigirse al Servicio de atención al cliente. Es obligación del Usuario preservar la seguridad y la confidencialidad del nombre de usuario y la contraseña de su cuenta.

ARTÍCULO 9 - PENALIZACIONES

El Operador podrá utilizar la Fianza abonada por el Usuario al realizar la suscripción al Servicio para abonar cualquier importe debido en concepto de penalizaciones por incumplimiento del Usuario en relación con el uso del Servicio.

La naturaleza de los incumplimientos y el importe de las penalizaciones asociadas son los siguientes:

- Robo de la bicicleta con violencia contra las personas: 100 € en caso de Bicicleta mecánica y 150 € si se trata de una Bicicleta con asistencia eléctrica (será necesario aportar el justificante de la denuncia presentada en la comisaría de policía);
- Desaparición de la Bicicleta sin justificación, a partir del inicio del préstamo, adeudo de la fianza en su totalidad: 200 € para una bicicleta mecánica y 300 € si se trata de una Bicicleta con asistencia eléctrica;
- Deterioros sufridos por la Bicicleta que se puedan atribuir al Usuario: importe único de 100 € por Bicicleta;

Se recuerda que, en caso de un alquiler de dos a cinco Bicicletas, el importe de las penalizaciones se aplicará tantas veces como Bicicletas afectadas haya.

El Operador se reserva el derecho de cancelar la cuenta y la Tarifa plana del Usuario, si el Usuario no cumple las condiciones previstas en el presente artículo, lo que incluye los casos de robo, vandalismo, riesgo para la seguridad ajena, o impago de las facturas.

Se informa al Usuario que cuando la Bicicleta no se devuelve dentro de las 24 horas, puede ser reconocido en las cercanías de una Estación.

ARTÍCULO 10 - INFORMÁTICA Y LIBERTADES

Con la creación de una Cuenta y la suscripción al Servicio, el Usuario da su consentimiento para la recopilación y el tratamiento de sus datos personales por parte del Operador o de cualquier otro prestatario designado, de acuerdo con el Reglamento General sobre la Protección de Datos (RGPD) y con lo establecido en la ley francesa 78-17 de 6 de enero de 1978 y sus posteriores modificaciones.

El Poder público y el Operador son corresponsables del tratamiento de los datos recopilados en el marco del Servicio. En este sentido, los datos recopilados por el Operador serán objeto de declaración y autorización ante la Comisión Nacional de Informática y Libertades (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Los datos personales recopilados por el Operador serán objeto de un tratamiento informático destinado a:

- La suscripción al Servicio;
- La gestión de las Bicicletas;
- La gestión de la relación comercial con los Usuarios;
- La gestión de los Códigos de acceso que permiten el uso de las Bicicletas;
- El posible envío de ofertas comerciales por parte del Operador;
- La posible exclusión temporal de Usuarios

Estos datos se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para el cumplimiento del objetivo establecido en la recopilación, de acuerdo con lo indicado en la norma simplificada n.º NS-048 y en el RGPD con el límite de 3 años a partir del vencimiento de su Tarifa plana.

Los destinatarios de los datos serán los subcontratistas del Operador, así como los socios implicados en el Servicio y el Poder público. En este sentido, el Usuario acepta que el Prestatario pueda almacenar, tratar y transferir sus datos personales a las entidades subcontratadas y a sus socios, que pueden estar ubicados en otros países fuera de la Unión Europea, y que, en cualquier caso, solo podrán acceder a estos datos personales para llevar a cabo operaciones relacionadas con la prestación del Servicio y

cumpliendo en todo momento las disposiciones legales y normativas en vigor.

De acuerdo con las leyes y reglamentos mencionados anteriormente, el Usuario tiene derecho a acceder, rectificar, modificar, oponerse y eliminar sus datos de carácter personal. Si el Usuario desea ejercer este derecho, solo tendrá que remitir su solicitud directamente al Servicio de atención al cliente por correo electrónico a la dirección service-client@velib-metropole.fr, o por correo postal a la dirección: Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex, o al delegado a la protección de datos (DPD) por correo electrónico a la dirección dpo@smovengo.fr.

Al crear una cuenta, el Usuario acepta recibir mensajes de texto con información (SMS) y correos electrónicos para el desarrollo normal de la actividad derivada de su uso del Servicio.

El Usuario reconoce que el hecho de rechazar la recepción de SMS o correos electrónicos puede tener repercusiones sobre su uso del Servicio.

En función de las elecciones realizadas en el momento de la creación o consulta de su Cuenta, es posible que el Usuario reciba ofertas comerciales del Operador o de sus socios por correo electrónico, teléfono o SMS, según las opciones seleccionadas durante la creación de la Cuenta.

ARTÍCULO 11 - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Las CGAU y las relaciones entre el Usuario y el Operador están sometidas al derecho francés.

En caso de reclamación, el Usuario puede acudir al Servicio de atención al cliente mediante el formulario previsto a tal efecto en el Sitio web, por correo electrónico a la dirección service-client@velib-metropole.fr, o por correo

postal a: Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

El Usuario dispone de un plazo de seis meses desde el momento en el que se haya producido el hecho que haya provocado la reclamación.

De conformidad con lo establecido en el artículo L. 612-1 del Código del Consumo, se informa al Usuario acerca de la posibilidad de recurrir, en caso de oposición, a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otro modo alternativo para la resolución del conflicto.

El Usuario debe haber presentado previamente una reclamación ante el Servicio de atención al cliente.

El Usuario debe presentar su solicitud ante el mediador del Operador, cuyos datos y modalidades de inicio del procedimiento están disponibles en su sitio web <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, con reserva del cumplimiento de las condiciones de recepción de la solicitud y en un plazo inferior a un año desde su reclamación por escrito ante el Servicio de atención al cliente.

En caso de que no alcanzarse una solución amistosa, cualquier disputa en relación con la interpretación, ejecución o incumplimiento de estas CGAU estará sometida a los tribunales franceses competentes, independientemente de la pluralidad de los demandados o de la ejecución de garantías, tanto para los procedimientos de urgencia como para los procedimientos cautelares, sean de carácter sumario o mediante demanda.

ARTÍCULO 12 - APLICACIÓN Y OPOSICIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Estas Condiciones generales de acceso y de uso del sistema Velib' se aplican a cualquier uso del Servicio por

parte de un Usuario y están siempre disponibles en la dirección www.velib-metropole.fr.

El Usuario se compromete a conocer las CGAU y a aceptarlas antes del primer uso del Servicio marcando la casilla correspondiente. Se informa al Usuario que el simple hecho de utilizar el Servicio implica la aceptación completa y sin reservas de la totalidad de las estipulaciones previstas en las presentes CGAU. Reconoce que ha sido perfectamente informado del hecho de que su aceptación del contenido de las CGAU no requiere la firma manuscrita o electrónica de un documento.

El Operador se reserva el derecho de modificar las CGAU en cualquier momento y sin previo aviso, teniendo en cuenta que tales modificaciones solo serán aplicables a las suscripciones y usos realizados con posterioridad a estas modificaciones. Por lo tanto, es obligatorio que el Usuario consulte y acepte las CGAU, en el momento en el que realice la suscripción o disfrute del Servicio, mediante la Aplicación, el Sitio web o el Hito, para asegurarse de las disposiciones aplicables a su caso.

El hecho de que el Operador, en un momento dado, no haga prevalecer alguna de las disposiciones de estas CGAU no se podrá interpretar como una renuncia a su posterior actuación.

En caso de que una de las cláusulas de las CGAU sea declarada nula, ilegal o inexigible, de forma total o parcial, el resto de las cláusulas se mantendrán en vigor y se considerarán válidas a todos los efectos.

En caso de que el Poder público decida adjudicar el Servicio a una empresa que no sea el Operador, el Usuario acepta que su Tarifa plana y estas CGAU se puedan transferir automáticamente al nuevo Operador, sea cual sea.