

长期用户访问和使用 VELIB' 系统一般条款 - 自然人

最后更新日期：2021 年 10 月 12 日

第 1 条：主旨

Vélib'系统是一套由 Autolib 和 Vélib' Métropole 混合法人组织（“公共权力机构”）提供并委托给 Smovengo 公司（“运营商”）着手运营的自助式自行车服务系统（“服务”）。Smovengo 公司代表混合法人组织并以其名义对公共服务 Vélib'系统实施运营。

本《访问和使用一般条款》规定了对自然人用户（“用户”）提供服务的条款，供用户按照下述条件使用。

1.1. 客服联系方式

- www.velib-metropole.fr
- 通过网站 (www.velib-metropole.fr) 上的联系表发送电子邮件
- 01 76 49 1234 (按市话计费且免费服务)
- Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

客服工作时间为：

- 系统语音服务：7 天 24 小时全天候，全年无休
- 客服咨询：周一至周五
早上 8 点至晚上 10 点，周六 早上 9 点至晚上 10 点，周日 早上 9 点至晚上 7 点。

1.2. 运营商联系方式：

SMOVENGO

地址：1, avenue du Général de Gaulle
92074 Paris La Défense CEDEX

第 2 条：定义

合约：指具有确定年度承诺的长期合约，包括：V-Plus、V-Max、V-Max Pro 和 V-Libre。

应用程序：可于智能手机或平板电脑操作系统 (iOS 或安卓) 免费下载并使用的程序。通过该程序，用户不仅能找到附近的自行车和站点，还能选择适合骑行的路线、查询线路里程、注册服务、联系客服、报告事故等。

奖励：根据第 5.3 条规定的管理规则授予用户的奖励时长。

租赁站点自助机：分布于服务区域各处的市政街道设施。用户可通过该设施登录账号并访问自己的账户信息，查询附近站点的状况，获取租借服务相关资讯，获取还车凭证（仅限配备支付终端的租赁站点），联系客服。

停车桩电子车锁：站点处的自行车锁挂桩。用户可安心在此取车、还车。

租借卡：可在 V-Box 上使用的自行车租借卡。用户可凭卡取车、锁车、还车。已授权租借卡包括 Vélib' Métropole 卡和合作伙伴卡。

押金（或保证金）：注册时在银行卡上进行预授权交易，允许运营商在用户在使用服务的过程中违反第 11 条规定时扣取罚款。

客户：指有行为能力代表自己或作为未成年人的法定监护人签订合同、购买一项或多项服务的任何自然人。

访问代码：注册完成后分配给用户的 8 位个人代码，用户需先在 V-Box 上输入此码。

密码：在用户注册服务后系统分配给用户的一个 4 位数个人密码。输入 8 位数代码后，用户将在 V-Box 上输入此密码。

促销码：使用户可以减少套餐付费金额或获得额外奖励分钟数。

账户：由用户创建的个人账户。用户可通过该账户获取服务。

套餐：向 Vélib' Métropole 用户提供的所有注册形式，包括长期套餐（合约）。

Station +：指以前被称为 Park + 的设备，它允许用户将其单车自行车固定在没有可用停车桩电子车锁的站点。使用本方式锁车时，用户需根据条款 4.2.4 中所述方法将自行车锁定在另外两辆自行车之间。该设备仅限于可用的挂锁电缆数量与对应的自行车数量相同的情况下使用。

各方：运营商、用户及已为他们自己或作为法定监护人代未成年人签订本《接入和使用一般条款》的客户的合称。

服务：指运营商提供的自助单车自行车服务。

网站：已注册用户、客户和想了解相关信息的人员均可登录网站 www.velib-metropole.fr 获取所需信息、注册服务、联系客服、定位站点、查阅《获取和使用一般条款》。

站点：配备 Vélib' 取车桩和停车桩的自行车停车场。

用户：指 14 周岁以上、通过合约使用本服务的任何自然人。

自行车：Vélib' Métropole 提供的服务范围内使用的脚踏自行车和电动助力自行车。

电动助力自行车：仅限 Vélib' Métropole 提供的服务范围内使用的电动助力自行车。

V-Box：隐藏在车把中的电子控制盒，通过输入代码或在屏幕上刷卡可直接获取用自行车。其他功能将在服务开发过程中陆续推出。

第 3 条：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条款租用自行车。

该项服务也包括租赁站点自助机和停车桩电子车锁站点配备、供用户租用和归还自行车。

在租赁站点自助机上，用户可进行以下操作：

- 登录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；
- 在配备支付方式的租赁站点自助机取得还车凭证；
- 联系客服服务中心；

用户可在自行车上的 V-Box 进行以下操作：

- 登录；
- 借车、锁车和还车；
- 获取自行车的行驶信息：速度、使用持续时间等

3.2 合约介绍

合约仅限注册时指定为用户的个人使用。

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：

合约	介绍
V-Libre	<ul style="list-style-type: none">• 自行车租赁；• 进入 Station+ 系统取车和还车；• 从使用的第一分钟开始计费；
V-Plus	<ul style="list-style-type: none">• 自行车租赁；• 进入 Station+ 系统取车和还车；• 可能获得奖励时长；
V-Max	<ul style="list-style-type: none">• 按照优惠价和社会福利优惠价选择合约

3.3 服务可用性

一旦用户签署合约，便可在合约有效期内无限次租用自行车。

用户合约不包括同时使用多辆自行车。也不允许在 24 小时内连续 3 次租用同一辆自行车。合约也不允许以租赁目的或定期商业交付货物运送目的使用服务。

对于任何持续 3 分钟以上的租赁，并为了避免个人独占自行车，在同一自行车的两次租赁之间必须遵守 3 到 5 分钟的等待时间。

单次租借期限不得超过 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，请以运营商的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，运营商有权根据第 11 条规定从押金中扣取金额。

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。

运营商将尽最大努力通过网站或应用程序实时通知用户有关服务的可用条件。

第 4 条：服务访问条款

4.1.注册

4.1.1 创建账户

注册和使用本服务时，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：

- 其合约及合约的付款方式 - 按月支付或一次性支付合约费用；
- 服务获取方式：Vélib' Métropole 卡或 Navigo' 卡；
- 用户名（电子邮件地址）和密码，之后可凭此访问自己的帐户信息；

然后：

- 输入自己的详细信息；
- 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 5.4 条；
- 最后，推荐用户选择以默认方式续订合约并勾选选中相关勾选框；其可以根据第 4.4 条的规定随时在帐户中激活或停止此续订。

优惠价或社会福利优惠价的合约受益者在 www.velib-metropole.fr 网站订购时，需要提供第 5.1 条所规定的必支持文件，因为在合约程序中，价格将根据于注册程序所需的上述支持文件取决。

若代表为 14 至 18 岁的未成年人订约，则法定监护人还必须提供身份证明文件及其正式签署的父母授权书。

鉴于对优惠价或社会福利优惠价订购合约者，证明文件必须进行年度验证，合约默认续订。

如果在验证证明材料时显示受益人不符合优惠价或社会福利优惠价的资格，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。

验证这些证明材料时，可能会出现 2 种情况：

- 所提交材料的资格效力存疑：会请用户尽快重新发送合格的文件给客户服务文件；
- 在对材料进行审核后，若用户确实没有资格享受优惠价或社会福利优惠价：则建议用户按照 V-Plus 或 V-Max 费率签订合约。

注册 3 个月后，若用户仍未发送合格文件，合约将“免费”终止：

- 如果用户选择按月付款：在终止合约时每月的支付款将被停止。不会退回费用，并且须按照 V-Plus 或 V-Max 费率付清合约第一个月及所有剩余费用；
- 如果用户选择一次性付款，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按照 V-Plus 或 V-Max 费率从退还的金额中扣除。

为了完成对服务的注册，无论注册类型或/和选择的付款方式（无论合约的全部或部分是通过银行卡还是促销码付款），用户都必须登记一个有效的银行卡号码。

用户授权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(必要时)。此时，在第 5.4 条规定的条件下，用户银行卡的详细信息将通过 INGENICO ECS 公司的在线支付安全系统保存。

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。自 2021 年 10 月 11 日起，不接受预付银行卡、所谓的“虚拟”银行卡以及具有系统授权的银行卡

作为注册、修改、续订合约的付款方式。也不接受以上述银行卡对银行卡详细信息作修改。

用户在输入 8 位数代码后需再创建一个 4 位数密码以确认服务注册。这两个码在首次租赁自行车时将会依次要求提供这 2 个代码。

代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，用户最多有 30 天的时间在 V-Box 上激活他的卡，之后他的访问代码和密码将被禁用。

一旦完成注册，用户可通过电子邮件收到该对账单，并且可以在帐户中“支付凭据”一栏找到该对账单。

对于不符合本《获取和使用一般条款》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他使用自行车服务。

4.1.2 公共单车使用方法介绍

注册后，用户可以通过以下方式取用自行车：

- Vélib' Métropole 卡：会在注册结束后邮寄到用户在创建账户时特别注明的地址。此卡将在 10 个工作日内寄给用户。若向法国境外寄送，将则需支付邮寄费用。
- Navigo 卡
- 兼容近场通讯功能(NFC)的智能手机；此 NFC 功能仅在下载应用程序后方可使用。

注册完成后，用户可以通过在自行车 V-Box 上输入他的 8 位数代码和 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。

1*NAVIGO 是法兰西岛大区交通工会的商标

4.1.3 撤销注册条款

在远程注册的情况下，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，用户有权行使撤销合约的权利。

在这种情况下，用户需联系客服，清楚填写网站 www.velib-metropole.fr 上的撤销表格或其他明确表示希望撤销注册的声明，在上述期限届满前通过电子邮件（收件邮箱：service-client@velib-metropole.fr）或邮政信件方式反馈给客服，邮政信件收件地址：Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

如果本服务在用户行使其撤销权前尚未开始，则将全额退还已支付的款项（促销码所抵金额除外）。

如果本服务在用户撤销合约之前就已开始，在此情况下：

- 若用户选择按月付款，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，则除促销码所抵金额外，退款将按比例将合约期满之前的剩余月份费用退还，但要付清当月的费用、任何额外的使用费用和/或罚款。

4.2 自行车使用条款

4.2.1 如何在租用期开始时在站点借用自行车的条款和条件

首次租车时，用户需：

- 直接前往选择的自行车站点处，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 位数代码，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“GO”（可出发）信息后，用户可从停车桩上取走自行车。

选择了电动助力自行车的用户，只要开始踩踏板，电动助力便会自动启动。默认情况下，辅助级别设置为最小值。用户可以在级别 2 或 3 上直接在 V-Box 上更改它。出于安全原因，此操作必须在停车状态下进行。

4.2.2 如何在租用期间在站点外区域安全锁车

在租用期间，用户可以在站点外区域锁放自行车。在站点外区域停放自行车的时间将被计算在自行车使用时间内。

在站点外区域锁放自行车，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。

自行车转向装置会自动上锁。

此外，必须另外把防盗索从自行车车把右侧拉出，穿过固定自行车的固定物上之后，将其末端插入前灯后的挂锁叉中的孔内。

解锁自行车需进行以下操作：

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

自行车转向装置自动解锁。用户需从挂锁叉上手动取出防盗索，并将其重新插入自行车原始位置的把中才可继续骑行。

4.2.3 如何在租用期结束时在站点归还单车自行车

用户需在租用期结束时前往站点归还自行车。用户需前往所在站点中至少有一个可用停车桩的站点，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；若未开启，则用户必须按下“V”键；
- 自行车不能被取走。

这些操作之后：

- 来自 V-Box 的“STOP”消息确认自行车已正确连接，表示租赁结束，将根据租赁时间和合同中规定的价格扣除服务应付金额；
- V-Box 显示的任何其他消息均表示自行车未正确锁定。那么用户需要调整自行车位置，并根据以上步骤重新操作。用户可继续在同一停车桩上锁自行车，或换另一个可用的停车桩。在重新调整好自行车位置后，按下 V 键。

如果在进行了上述操作后自行车仍处于归还失败的状态，用户则需要：

- 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；
- 或在可提供支付功能的取车桩上手动提交一份还车声明，以便在遇到技术问题后确认自行车的归还时间。

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按比例计算旅程收费金额。

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，自行车在此事故期间继续由其负责。此外，第 11 条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自行车的新方法——Station +

任何用户都可归还和借用由 Station + 设备保护的自行车。

运营商保留随时更改配备 Station + 装备的车站数量的权利。Station + 设备由运营商根据服务规制需求和站点中剩余的空闲停车桩数量激活。

已激活的 Station + 设备仅在网站和应用程序中指定的站点中可用，并且若 V-Box 要求时。

Station + 系统激活的站点将在租赁站点自助机顶部以黄灯显示，以此示意用户。

将自行车归还至 Station +，您只需：

- 按 V-Box 上的“V”键将其唤醒，然后按“2”键激活 Station+ 中的还车装置；
- 将自行车退还至固定在停车桩上的两辆自行车之间；
- 按下 V-Box 上的“V”按钮，确认自行车正确置于固定在停车桩上的两辆自行车之间，启用自动车把锁车功能和锁定转向装置。
- 然后将右侧停车桩上的线缆拉入待归还自行车前大灯后面的孔中，按“V”键确认防盗线缆锁紧。
- 输入电缆上黄色背景上指示的 4 位电缆数字，然后按“V”确认输入。

V-Box 随后显示“STOP（停止）”消息，表示租赁结束。

4.3 用户修改订阅

用户可随时修改其合约：

- 或从 V-Libre 合约切换到 V-Plus 或 V-Max 合约（包括通过促销码享受 V-Max pro 公司优惠的员工）；

- 或从 V-Plus 合约切换到 V-Max 合约（包括通过促销码享受 V-Max Pro 公司优惠的员工）；
- 可以在当前合约的到期前一天从帐户进行此更改。

用户在收到确认其新合约生效的电子邮件后，即享受新合约的条件。用户以年为单位缔约：从缔约请求收悉之日起，新合约有效期为 12 个完整日历年。

用户也可以在每一个订购周年日当天修改个人合约，可以切换到 V-Plus 合约或 V-Libre 合约。

4.4 合约续订

订购时，推荐用户选择自动续订合约，享受优惠价和社会福利优惠价者、通过促销码订购者除外。

否则，用户可在任何时候，直到合约期满前一天，直接在其帐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的通知。

4.5 合约解除

所有合约的有效期为 12 个月。不过，合约可能会在下列条件下提前解除。

在所有情况下，解除都导致第 4.1.2 条中规定的访问方式停用。

合约终止后，套餐之外消费的金额仍需付清。

4.5.1 因正当理由解除合约

用户可以随时解除其合约，但须符合下列情况，并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（保证声明书和地址证明）；
- 用户死亡（死亡证明）；
- 在试用期之外的无限期劳动合同结束而失业（就业中心证明）；
- 怀孕（怀孕的医学证明）。
- 因躯体障碍而暂时（超过 4 个月）或永久性地无法骑自行车（医学证明）；
- V-Max Pro 企业合约中，雇主为 V-Max 订购付费（雇主证明，写明提供资助的实体名称）；
- 运营商修改《获取和使用一般条款》核心内容。

因正当理由终止合约的请求必须通过平信发送，收件地址：Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex，或发送电子邮件至 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，则任何开始的月份都应当支付；
- 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 用户主动解除合约

如无正当理由，若用户希望在年购合约期满之前终止合约，须寄送平信至 Vélib' Métropole 客户服务中心表明解约要求，地址：Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine 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剩余的应支付的款项；
- 若客户选择一次性付清，则不予退款。

4.5.3 因违约解除合同

用户出现违约时，将暂停获取服务，然后运营商会依法解除合同。认定为用户违约的情况有：

- 银行卡/借记授权过期或失效；
- 未能支付每月部分或全部款项，未能付清合约应付款项及/或使用费。
- 使用该服务时违反本《获取和使用一般条款》。
- 与注册或/和使用服务有关的任何虚假声明。

由此，暂停信息会发送给用户，运营商暂停用户获取服务，直到异常情况恢复正常。

在暂停获取服务期间，用户仍要为期限内的合约付款。

若在暂停获取服务后的 3 个月内，用户仍未使情况恢复正常，合约将依法被解除。

如果事实证明用户没有纠正异常情况，运营商有权终止用户的帐户和合约，且无需赔偿。

若发生欺诈和恶意违规的情况下，运营商将依法立即解除合同。

在上述所有解除的情况中，如果用户合约期尚未届满，其将对剩余未到期月份付款。

如果有到期款未予支付，可能会被征收费用。

运营商还保留通过司法方式追偿债务的权利。

因用户违约且未纠正异常情况而造成合约终止后 3 年内，运营商保留拒绝其订立任何新合约请求的权利。

第 5 条：计费

该服务允许使用自行车，费用只因用户选择的是脚踏车还是电动助力自行车而不同。

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

每次行程都可在网站，应用程序和取车桩上“我的帐户”一栏中查看。

如对记载路线有任何异议提供，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。

对于 V-Plus 或 V-Max 合约，用户应支付剩余的合约金额：

- 选择 12 个月分期付款方式的用户在每月的注册日付款；
- 选择一次性付款方式的用户在每年的注册日付款。

对于所有用户而言，超出套餐外的费用要在每月的注册日前付清。

自 2021 年 8 月 1 日起，对于所有用户，套餐外使用费超过 10 欧元时，将立即计费。

如有任何应付服务款项未予支付的情况发生，运营商将暂停用户对服务的访问，直到签约者纠正这种情况。

关于每份合约和合约外使用的收费和条件可以由运营商在经公共当局审议后进行修改。

根据地方当局有关政策或促销码的优惠，用户也可以在一定时间段内可能获得折扣。

运营商保留随时修改价格的权利，但须提前一个月通知；如果不接受，用户可以因此根据第 4.5.1 条的规定和描述，因正当理由之“运营商修改《获取和使用一般条款》核心内容”来要求终止合约。

如果 Velib 'Métropole 卡丢失或被盗，补办费用为 5 欧元。

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。

5.1.1 适用于 2021 年 4 月 24 日至 7 月 31 日的费率

适用自 2018 年 1 月 1 日起生效的费率。

合约	脚踏自行车	电动自行车
----	-------	-------

V-Libre 合约	从第一分钟开始, 每 30 分钟为一个计费单位 ²	
V-Plus 合约	前 30 分钟免费	30 分钟 ² 自第 1 分钟起计费
	超出此时段后, 每 30 分钟计费一次 ²	
V-Max 合约	前 60 分钟免费	前 30 分钟免费
	超出此时段后, 每 30 分钟计费一次 ²	

用户按照使用时长支付相应费用。符合条件时, 每个已开始计算的 30 分钟单位均应整体计费。

签订合同时, 如果用户能证明资质身份, 将被推荐并鼓励其以优惠价和社会福利优惠价签订合同:

- 优惠价: 27 岁以下青年提供有效身份证件正反面复印件; 代表 14 至 18 岁的未成年人进行签约时, 法定监护人还必须提供身份证明文件以及其正式签署的父母授权书;
- 社会福利优惠价: 受益人须提供证明身份的文件, 即:
 - ✓ 外来人员 (16-25 岁止): 有效身份证件的正反面复印件和相应机构的注册证书;
 - ✓ 享受奖学金的学生 (14-26 岁止): 有效身份证件的正反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: 有效身份证件的正反面复印件, 以及由交通部

² 前 30 分钟包括持续时间小于或等于 29 分 59 秒的骑行。该计算方式以 30 分钟为单位。

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 (该证明可于 <https://www.solidaritetransport.fr> 网站下载)。

5.1.2 自 2021 年 8 月 1 日起适用的费率

自 2021 年 8 月 1 日起, 根据本《获取和使用一般条款》第 7 条, 2021 年 4 月 24 日后签订、更新或修改的任何合约适用价格如下。应予重申, 根据本《获取和使用一般条款》第 6 条, 2021 年 4 月 24 日前签订、修改或续订的任何合约均适用 2018 年 1 月 1 日起生效的费率。

合约	脚踏自行车	电动自行车
V-Libre 合约	前 30 分钟自第 1 分钟起计费	前 45 分钟 ³ 自第 1 分钟起计费
	超出此时段后, 每 30 分钟计费一次 ²	
V-Plus 合约	前 30 分钟免费	45 分钟 ³ 自第 1 分钟起计费
	超出此时段后, 每 30 分钟计费一次 ²	
V-Max 合约	前 60 分钟免费 ²	前 45 分钟 ³ 免费, 自取车时起

		一个日历天内限 6 次。 超出此时段后: 在该 24 小时内, 从第 1 分钟起为任何额外租金收取租金
		超出此时段后, 每 30 分钟计费一次 ²

用户按照使用时长支付相应费用。符合条件时, 每个已开始计算的 30 分钟或 45 分钟单位均应整体计费。

订购合约时, 如果用户能证明资质身份, 将被推荐并鼓励以优惠价和社会福利优惠价订购合约:

- 优惠价: 受益人须提供上述证明身份的文件, 即:
 - ✓ 27 岁以下青年提供有效身份证件正反面复印件; 代表 14 至 18 岁的未成年人进行签约时, 法定监护人还必须提供身份证明文件以及其正式签署的父母授权书;
 - ✓ 60 岁以上者提供有效身份证件的正反面复印件;
- 社会福利优惠价: 受益人须提供证明身份的文件, 即:
 - ✓ 外来人员 (包括 16-25 岁): 有效身份证件的正反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): 有效身份证件的正反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: 有效身份证件的正反面复印件, 以及由交通部

³ 前 45 分钟包括持续时间小于或等于 44 分 59 秒的骑行。该计算方式以 45 分钟为单位。

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 促销码

客户使用促销码可以减少合约付费或获得额外奖励时长。为享受签约折扣, 签约时或在任何时候输入这些促销码均可获得奖励时长。

事实上, 运营商可以自行决定创建促销码。享受优惠的用户接受这些促销码的使用条件, 包括:

- 为相关促销定义的目标受众和目的合法使用, 并遵守运营商为每个促销码设定的特定条件;
- 未经运营商的明确授权, 不得以任何方式复制、出售或转让, 或向公众提供 (无论是在公共论坛上发布还是以其他方式发布);
- 如果促销码的获取或/和使用被证明是欺诈行为, 则可以随时被运营商随时禁用;
- 不能换货或退款;
- 遵守有效期规定, 超过有效期则不得再使用。

如果运营商发现或认为促销码的使用或退款存在错误、欺诈、非法或违反适用于促销码的条件或本条款, 运营商保留暂停用户账户的权利, 并收回不当得利的金额。

5.3 奖励时长

任何订购 V-Plus、V-Max 或 V-Max Pro 服务的用户, 在没有空余停车桩可供使用的站点使用自行车, 及/或在空的站点归还自行车, 可以获得免费骑行时间。关于奖励时长的说明, 在网站, 应用程序和取车桩的“价格”一栏可见。

一旦获得奖励时长, 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长。

奖励时长每 30 分钟使用一次。

奖励时长可以累积。用户在同一此次行程中可多次使用奖励时长。

奖励时长不可转让, 也不可退还。如果用户在合约到期时重新签订新合约, 奖励时长将被保留。

5.4 押金

注册服务时:

- 用户会被告知, 登记银行卡即意味着, 如果用户违反第 11 条的规定并被罚款, 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扣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;

每次使用自行车的押金为 300 欧元。

在没有缴纳押金的情况下, 用户无法获取该服务。

运营商保留收取全部或部分押金的权利, 特别是在第 11 条所述的情况下。

根据《获取和使用一般条款》第 11 条, 用户应授权运营商在其违规使用服务的情况下扣取一定金额的罚款。

5.5 付款安全保障

运营商使用银捷尼科 (INGENICO ECS) 在线安全支付系统。银捷尼科 (INGENICO ECS) 是法国一家专门从事信用卡在线安全支付的公司。

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, 无论其未来名称为何), 并对代表运营商传输的持卡人个人数据的收集、存储、处理安全性负责。

运营商应用 3D Secure 标准并遵守现行安全标准的修订。

用户被告知用户, 与银行卡盗刷相关的条款是其和发行信用卡的银行之间达成的协议产生的。

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。

第 6 条: 适用于 2021 年 4 月 24 日之前订购、续订或修改合约的用户的规定

作为本《获取和使用一般条款》的例外, 下文所述的规定适用于 2021 年 4 月 24 日之前签订、续订或修改合约的任何用户, 直至该合约到期为止。

6.1 合约及价格条款

在 2021 年 4 月 24 日之前签订的所有合约, 无论何时结束, 均适用第 5.1.1 条中规定的价格条款, 直至该合约到期, 无论是在 2021 年 8 月 1 日之前还是之后到期。

合约和服务使用的价格可随时在网站、应用程序和终端的“价格”一栏查询, 标题为“长期合约 - Velib Métropole 价格表, 有效期至 2021 年 7 月 31 日”。

6.2 用户修改合约

用户须知，按照《获取和使用一般条款》第 4.3 条规定的方式主动修改合约，则自用户收到确认其新合约生效的电子邮件起，视为立即接受此时有效适用的《获取和使用一般条款》及相应资费条件。

若该合约变更发生在 2021 年 8 月 1 日之前：则第 7 条的规定将适用。

6.3 合约续订

用户须知，2021 年 4 月 24 日前签订的任何合约都不能自动续约，无论用户是否在签订之初或在帐户中激活了该选项。因此，用户必须从帐户中签订一份新合约，然后同意在签订之日有效适用的《获取和使用一般条款》及相应资费条件。

6.4 合法解除

明确告知用户，适用新的资费条件后，将无法再援引本《获取和使用一般条款》第 4.5.1 条和第 5 条规定的正当了解约规定。

第 7 条：适用于 2021 年 4 月 24 日至 2021 年 8 月 1 日之间签订、续订或修改合约的用户的规定

作为本《获取和使用一般条款》的例外，下文所述的 **规定适用于 2021 年 4 月 24 日至 2021 年 8 月 1 日之间签订、续订或修改合约的任何用户。**

7.1 合约及价格条款

2021 年 4 月 24 日后签订、续订或修改的所有合约都适用第 5 条中规定的价格条款。

用户须知：

- 2021 年 4 月 24 日至 2021 年 8 月 1 日之间：套餐外的任何使用将根据第 5.1.1 条中规定的条款和条件收费，
- 2021 年 8 月 1 日起：套餐外的任何使用将根据用户明确声明接受的第 5.1.2 条中规定的条款和条件收费，

合约和服务使用的价格可随时在网站、应用程序和终端的“价格”一栏查询，适用于 2021 年 7 月 31 日前的标题为“长期合约 - Velib Métropole 价格表，有效期至 2021 年 7 月 31 日”，适用于 8 月 1 日起的标题为“长期合约 - Velib Métropole 价格表，自 2021 年 8 月 1 日起生效”。

7.2 用户修改合约

用户须知，按照《获取和使用一般条款》第 4.3 条规定的方式主动修改合约，则自收到确认其新合约生效的电子邮件起，视为立即接受此时有效适用的《获取和使用一般条款》及相应资费条件。

7.3 合约续订

用户须知，在 2021 年 4 月 24 日至 8 月 1 日之间进行的任何订购都须遵守其明确声明接受的、合约续订生效之日有效适用的《获取和使用一般条款》和价格条款。

7.4 合法解除

明确告知用户，适用新的资费条件修改价格后，将无法再援引本《获取和使用一般条款》第 4.5.1 条和第 5 条规定的正当了解约规定。

第 8 条：用户的义务

用户须承诺正常使用该服务。因此，用户特别承诺本人以谨慎和知情的方式，并遵照本《获取和使用一般条款》中所述的规定及道路法规使用服务。

用户需妥善保管租借的自行车，用户须避免其损坏、毁坏或丢失。到达停车站点外后，用户须按步骤将自行车和以防盗系统锁定在固定点。

用户承诺在“授权持续使用期限”内使用并归还单车自行车。

用户事先同意，任何违反此义务的行为，运营商有权根据第 11 条中所述的规定和金额扣取罚款。

若违反本《获取和使用一般条款》，用户承诺在运营商或其他代理商首次请求下随时自行车。

用户承诺，若自行车丢失、被盗，或出现其他任何与自行车、使用其代码相关的问题，将及时告知客服，并在事件发生后 24 小时内对所租借自行车承担责任直至归还自行车。

用户全权负责更新其个人信息以及因未能通报修订后的信息而导致的损害后果。

为了持续使用本服务，用户承诺在其合约期间保持其银行卡有效。如有必要，用户可直接在其帐户上更新其联系信息和卡的有效日期。

第 9 条：服务使用限制

14 岁以下未成年人，不论有无成人陪伴，均不可使用该服务。

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）签订服务合约。

使用期间由该未成年人直接造成的损坏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代码和密码。

用户必须清楚，其注册的套餐和持有的代码仅可供个人使用。根据第 4 条所述条件，用户可使用代码随时提取、使用、归还自行车。

因此，用户不可将个人代码出借、出租或转让给他人。

用户可根据本条款各项规定使用自行车，但以下情况除外：

- 任何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；
- 在可能对自行车造成损坏的地形或条件下使用；
- 以任何方式搭载乘客；
- 在前车筐里放置并运输超过 10 公斤的物品；
- 任何可能危及用户或第三方的使用行为；
- 任何拆卸或企图拆卸全部或部分自行车的行为；
- 同时使用多辆单车；
- 在 24 小时内连续 3 次租用同一辆自行车。
- 将服务用于租赁目的或定期商业送货目的。
- 以及其他上述文字中未提及的任何异常使用行为。

自行车最大承重 120 公斤。

运营商怀疑存在欺诈行为时，有权暂停用户获取服务一个月。

此期间结束后，如果证明确实存在欺诈，且用户未对此进行纠正，则用户的合约将因违约而解除。

在暂停获取服务期间，用户仍需支付使用费用，以及适用的罚款。

根据第 4.5.3 条规定，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，运营商有权依法解除用户合约且不予赔偿。

第 10 条：用户责任及声明

用户声明会骑自行车并具备适合骑车的身体条件（充足的身高，健康状况良好等）。

鉴于自行车在提取后由用户全权负责，建议用户在实际使用前对自行车的主要功能部件进行基本检查，包括：

- 检查坐垫、踏板和篮筐是否连接牢固；
- 检查车轮、刹车系统、前后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。

如果发现自行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自行车使用期间出现的任何情况。

另外，我们还建议用户：

- 在恶劣天气下调整保持适当刹车距离；
- 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。

无论运营商在运营维护期间对自行车采取了何种卫生措施（对与用户接触的部件先进行消毒），用户仍有责任在其所有行程中遵守公共当局发布的卫生建议。

除不可抗力外，在自行车租用期内自行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。

使用期间由该未成年人直接造成的损坏都由其法定监护人承担。

使用服务租车超过 24 小时将被视为车子丢失，直到找回自行车，用户可能因此要根据第 11 条缴纳罚款。

如果遗失自行车，用户需在自自行车首次借出后的 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，自行车始终由用户全权负责。

如果自行车发生事故和/或发生涉及自行车的麻烦，用户有义务尽快通知客服并告知事件原委。自行车在被锁进停车桩之前始终由用户全权负责；如果条件不允许将自行车锁回停车桩，用户则需使用车把里的防盗索锁固定自行车。

创建个人帐户时，用户对自己选择的用户名是否涉及第三方权利全权负责，无论是涉及身份盗用还是知识产权，并负责对用户名保密。若丢失或忘记用户名，用户应及时与客服联系。

用户有责任维护其帐户用户名和密码的安全性和保密性。

第 11 条：罚款

运营商可能会从用户注册服务时支付的押金中扣取相应的金额作为用户在违反服务使用条款时应缴纳的罚款。

违规行为和相应的处罚金额如下：

- 抢劫自行车并对人施暴：脚踏自行车 100 欧元，电动自行车 150 欧元（须提供向警察局报案的凭证）；
- 自行车在租赁后无故消失，全额扣除押金：脚踏自行车 200 欧元，电动助力自行车 300 欧元；
- 自行车因用户所致遭受损坏：每辆自行车须付费 100 欧元；

第 12 条：信息与自由

根据《信息保护通用条例》，创建账户并注册服务，意即用户同意运营商或其他指定服务商收集和处理其个人数据。

地方当局负责处理因自行车租用服务收集到的数据，运营商为数据处理的分包商。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：

- 允许用户在线注册服务；
- 管理自行车；
- 管理与用户的商业关系；
- 管理允许使用自行车的代码；
- 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《数据保护通用规则》，自最后一次合约到期之日起 3 年内，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伙和伙伴和地地方当局。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和伙伴，其中包括欧盟外其他国家的合作伙和伙伴，他们仅能在遵守现行法律和监管规定的前提下，以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、反对和删除与己相关的个人资料。如欲行使这项权利，用户只需直接向客户服务提出申请即可，具体方法是：发送电子邮件至邮箱 service-client@velib-metropole.fr；或寄送信件至：Service Clients Vélib' Métropole (Vélib' Métropole 客户服务中心) - TSA 71111 - 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex；或向信息保护专员发送电子邮件，邮箱地址 dpo@smovengo.fr。

创建帐户，意即用户同意在使用服务的正常运行范围内接收接收短信 (SMS) 和电子邮件。

用户认知，拒绝接收短信或电子邮件可能对其使用本服务产生影响。

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

第 13 条：争议解决方法

《获取和使用一般条款》以及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 Asnières-Sur-Seine 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，可寻求合意调解程序或任何其他替代性争议解决方案。

用户需事先联系客服并提交书面投诉信。

用户需在向客服递交书面投诉信之日起一 年内向运营商调解员提交请求，前提是其请求具备可受理性，调解员联系方式和请求提交方法可登录网站查询：<http://www.mediateur-cnpa.fr/>。

如果双方未能友好协商解决，凡因本一般条款引起的或与之有关的任何争议，不论是否有多重被告和/或担保上诉，且不论是否走紧急审理程序、临时程序或请求，均应向法国有管辖权的法院提起诉讼。

第 14 条：一般条款的适用和可抗辩性

Velib'系统的获取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 网站查询。

用户承诺第一次使用单车出租服务前认真阅读本条款，并勾选同意本条款内容的选项框。用户知悉，选择使用自行车出

租服务意即全面接受本一般条款中的所有规定。其完全知悉其已同意本条款，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注册和使用。因此，当用户通过手机客户端、网站或取车桩订购和使用自行车出租服务时，须咨询并同意《服务获取和使用一般条款》，以确保条款的适用性。

运营商未能执行本《获取和使用一般条款》中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《获取和使用一般条款》中的某一条款（全部或部分内容）被宣告无效、不合法或不可执行，其他条款仍具有完全的效力。

如果地方当局选择将服务委托给运营商以外的公司，则用户接受其合约和本条款和条件均自动转移给新运营商。