

## CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA VELIB' PELOS UTILIZADORES DE CURTA DURAÇÃO - PESSOA SINGULAR

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 12/10/2021

### ARTIGO 1 – OBJETO

O sistema Velib' é um dispositivo de bicicletas em self-service (o «Serviço») oferecido pelo Syndicat mixte Autolib' et Velib' Métropole (Consórcio misto formado pela Autolib' e pela Velib' Métropole) (o «Poder público») e adjudicado à empresa Smovengo (o «Operador»). A empresa Smovengo atua em nome e por conta do consórcio para o funcionamento do serviço público «Velib».

Estas CGAU têm por objeto definir as modalidades da disponibilização do Serviço às pessoas singulares (o(s) «Utilizador(es)»), para a sua utilização pessoal nas condições definidas abaixo.

#### 1.1. Dados do Serviço de Apoio ao Cliente

- [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr)
- Correio eletrónico através do formulário de contacto no site: [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr)
- +33 (0)1 76 49 1234 (custo de uma chamada local e custo do serviço gratuito).
- Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França)

Os horários de abertura do Serviço de Apoio ao Cliente são:

- Servidor de voz interativo: 7 dias/7 dias e 24h/24h
- Orientadores à sua disposição: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 22h00, sábado das 09h00 às 22h00, domingo das 09h00 às 19h00.

#### 1.2. Dados do Operador:

SMOVENGO  
1, avenue du Général de Gaulle  
92074 Paris La Défense Cedex (França)

### ARTIGO 2 – DEFINIÇÕES

Aplicação: designa um programa de descarregamento gratuito e executável a partir do sistema operativo (iOS ou Android) de um smartphone ou de um tablet. Permite a todos os Utilizadores do Serviço encontrar uma Velib' ou

uma estação nas proximidades e também escolher um itinerário adaptado aos ciclistas, consultar o número de quilómetros percorridos, inscrever-se no Serviço, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente ou informar sobre um acidente.

Quiosque: mobiliário urbano que permite ao Utilizador identificar-se e aceder às informações da sua conta, constatar o estado das estações situadas nas proximidades, obter esclarecimentos relativos ao Serviço, obter um comprovativo de devolução nos quiosques equipados com meio de pagamento, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente e, com a subscrição de um plano, consultar as CGAU.

Doca: designa os pontos de engate nas estações, que permitem ao Utilizador retirar e deixar as bicicletas de forma segura.

Cartão: designa os cartões utilizáveis na V-Box da bicicleta para retirar, manter segura e devolver uma bicicleta. Os cartões autorizados são o cartão Velib' Métropole e os cartões das entidades parceiras.

Caução (ou depósito de garantia): pré-autorização em cartão bancário, efetuada aquando da subscrição, que permite ao Operador debitar as penalizações previstas no Artigo 9, caso ocorram incumprimentos por parte do Utilizador na utilização do serviço.

Cliente: significa qualquer pessoa singular com a capacidade de contratar, adquirindo um ou mais Serviços em seu nome ou em nome de um menor, enquanto tutor legal.

Código de acesso: código pessoal de 8 algarismos atribuído ao Utilizador no momento da emissão do seu programa de subscrição. Este código deve ser introduzido na V-Box para poder ter acesso à sua bicicleta.

Código secreto: código pessoal de 4 algarismos atribuído ao Utilizador no momento da emissão do seu programa de subscrição. Este código deve ser introduzido na V-Box depois da introdução do código de acesso de 8 algarismos.

Código promocional: permite ao Cliente obter um desconto sobre o montante dos planos ou obter minutos de bónus adicionais.

Conta: designa a conta de cliente criada pelo Utilizador e que lhe permite aceder ao Serviço.

Plano: designa as fórmulas de subscrição de curta duração oferecidas aos utilizadores do serviço Velib' Métropole, ou seja, passe e Ticket-V.

Partes: designa conjuntamente o Operador, o Utilizador e o Cliente que tenham subscrito estas CGAU em seu próprio nome ou em nome de um menor, enquanto tutor legal.

passe: designa as fórmulas de subscrição de curta duração oferecidas aos utilizadores do serviço Velib' Métropole, para um período definido e limitado de utilização do Serviço.

Serviço: designa o serviço de bicicletas em self-service oferecido pelo Operador.

Site: designa o site da Web [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr) disponibilizado aos Utilizadores, Clientes e pessoas que pretendam obter informação sobre o Serviço, inscrever-se no Serviço, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, localizar uma Estação, consultar as CGAU.

Estação: zona de estacionamento das Velib' equipada com um quiosque e docas.

Station+: designa o dispositivo anteriormente chamado Park+ e permite ao Utilizador deixar a sua bicicleta de forma segura numa estação onde não existam docas disponíveis. Este dispositivo consiste em acoplar a sua bicicleta entre duas bicicletas, de acordo com o método descrito no Artigo 4.2.4 e está limitado a um número de bicicletas correspondente ao número de cabos de cadeado disponibilizados nas docas.

Ticket-V: designa uma fórmula de subscrição de curta duração oferecida aos utilizadores do serviço Velib' Métropole para um bilhete unitário que permite uma única viagem.

Utilizador: designa qualquer pessoa singular com mais de 14 anos de idade que utilize o Serviço com um plano.

Bicicleta: designa tanto as bicicletas mecânicas como as Bicicletas com Assistência Elétrica utilizadas no âmbito do Serviço oferecido pela Velib' Métropole.

Bicicleta com assistência elétrica: designa apenas as bicicletas com assistência elétrica utilizadas no âmbito do Serviço oferecido pela Velib' Métropole.

V-Box: painel eletrónico, encastrado no guiador, que permite um acesso direto à bicicleta, quer através de um código de acesso, quer através da passagem do cartão sobre o ecrã. Serão integradas outras funcionalidades no decurso do desenvolvimento do Serviço.

### ARTIGO 3 – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

#### 3.1 Apresentação do Serviço

O Serviço permite ao Utilizador recolher uma bicicleta de acordo com as modalidades descritas abaixo, depois de ter criado uma conta no site ou na aplicação.

O Serviço é constituído por estações que incluem um quiosque e docas que permitem o aluguer e a devolução de bicicletas utilizadas no âmbito do Serviço.

O quiosque permite ao Utilizador:

- subscrever um plano a partir de Quiosques equipados com um meio de pagamento;
- identificar-se e aceder às informações incluídas na sua conta, caso tenha criado uma no momento da subscrição;
- consultar o estado das estações situadas nas proximidades;
- obter esclarecimentos relativos ao Serviço;
- obter um comprovativo de devolução nos quiosques equipados com um meio de pagamento
- contactar o Serviço de Apoio ao Cliente;
- consultar as CGAU no momento da subscrição de um plano

A bicicleta está equipada com uma V-Box que permite ao Utilizador:

- identificar-se;
- recolher, manter segura e devolver uma bicicleta;
- aceder a informações sobre a sua deslocação: velocidade, duração da utilização, etc.

#### 3.2 Apresentação dos planos de curta duração

Os planos são estritamente pessoais. Os passes permitem o aluguer de 1 até 5 bicicletas ao mesmo tempo, nas condições abaixo descritas.

A partir da compra do plano, o Utilizador tem 15 dias para efetuar o seu primeiro aluguer. Após este período, o plano deixa de ser válido e o respetivo montante permanece a pagamento.

Os planos oferecidos no âmbito do Serviço são os seguintes:

Planos de curta duração	Descrição
V Prático, designado Ticket-V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluguer de uma bicicleta mecânica ou de uma Bicicleta com Assistência Elétrica para efetuar um trajeto único.</li> </ul>
V Descoberta (bicicleta mecânica), designado Passe 24 horas Clássico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluguer de 1 até 5 bicicletas em simultâneo;</li> <li>• Aluguer de bicicletas mecânicas para um número ilimitado de passeios e de bicicletas com assistência elétrica a um custo adicional;</li> <li>• Alugueres sucessivos válidos por um período de 24 horas consecutivas a partir do primeiro aluguer.</li> </ul>
V Descoberta (Bicicleta com assistência elétrica), designado Passe 24 horas Elétrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluguer de 1 até 5 bicicletas em simultâneo;</li> <li>• Aluguer de bicicletas mecânicas para um número ilimitado de passeios e de bicicletas com assistência elétrica limitado a 6 percursos por dia; os alugueres adicionais serão cobrados;</li> <li>• Alugueres sucessivos válidos por um período de 24 horas consecutivas a partir do primeiro aluguer.</li> </ul>
V Permanência, designado Passe 3 dias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluguer de 1 até 5 bicicletas em simultâneo;</li> <li>• Aluguer de bicicletas mecânicas para um número ilimitado de passeios e de bicicletas com assistência elétrica limitado a 6 percursos por dia; os alugueres adicionais serão cobrados;</li> <li>• Alugueres sucessivos válidos por um período de 3 dias</li> </ul>

	consecutivos a partir do primeiro aluguer.
--	--

O acesso ao sistema Station+ para a retirada e devolução de uma bicicleta é possível para o conjunto dos Utilizadores dos planos.

#### 3.3 Disponibilidade do Serviço

A partir do momento que dispõe de um passe, o Utilizador pode, sob reserva do disposto no Artigo 7, alugar uma ou mais bicicletas por um número de alugueres ilimitado, durante o período de validade do seu passe. O passe do Utilizador permite, dependendo da opção escolhida no momento da subscrição, a utilização simultânea de 1 até 5 bicicletas.

O Ticket-V permite apenas um único aluguer de bicicleta.

Um passe do Utilizador exclui a utilização da mesma bicicleta no limite de três alugueres consecutivos por período de 24 horas. O passe também exclui a utilização do Serviço para fins de aluguer ou para entrega comercial regular.

Para qualquer aluguer com a duração mínima de 3 minutos, e de modo a evitar a utilização individualizada de uma bicicleta, deve ser respeitado um tempo de espera de 3 a 5 minutos entre dois alugueres da mesma bicicleta.

Nenhum aluguer poderá exceder uma duração de 24 horas consecutivas (doravante a «duração da utilização contínua autorizada»).

Em caso de litígio sobre a duração da utilização do Serviço pelo Utilizador, os dados facultados pelo servidor informático do Serviço de Apoio ao Cliente fazem fé. Se a duração da utilização contínua autorizada for ultrapassada, considera-se que a bicicleta não foi devolvida e o Operador reserva-se o direito de aplicar as penalizações previstas no Artigo 9 e debitar os montantes correspondente da caução a que se refere o Artigo 5.3.

É possível aceder ao Serviço dentro do limite das bicicletas disponíveis em cada estação, nos 7 dias da semana, 24

horas por dia, sem interrupção, salvo em caso de força maior ou de ser decretada pelas autoridades competentes uma restrição total ou parcial, temporária ou definitiva, da utilização de uma ou várias estações ou da circulação ciclista no território de implementação do Serviço.

O Operador fornece os melhores esforços para informar o Utilizador, em tempo real, sobre as condições de disponibilização do Serviço através do site ou da aplicação.

## ARTIGO 4 – MODALIDADE DE ACESSO AO SERVIÇO

### 4.1. Subscrição do Serviço

#### 4.1.1 Criação de uma conta

Para subscrever e utilizar o Serviço, o Utilizador deve subscrever um plano no site, na aplicação ou diretamente num Quiosque equipado com uma solução de pagamento.

- No site e na aplicação, o Utilizador:
  - ✓ escolhe o seu plano ( Ticket-V, Passe 24h Clássico, Passe 24h Elétrico, Passe 3 dias), e o número de bicicletas que pretende simultaneamente no âmbito da compra do plano;
  - ✓ define o seu nome de utilizador (correio eletrónico) e palavra-passe, que lhe permitem aceder às informações da sua conta;
  - ✓ introduz os seus dados;
  - ✓ escolhe um código secreto de 4 algarismos;
  - ✓ aceita estas CGAU marcando a caixa prevista para esse efeito e autoriza o Operador a debitar até 300 euros por 1 bicicleta ou até 600 euros por várias bicicletas, como caução, cujos termos são indicados no Artigo 5.3.
- No Quiosque, o Utilizador:
  - ✓ escolhe o seu plano ( Ticket-V, Passe 24h Clássico, Passe 24h Elétrico, Passe 3 dias), e o número de bicicletas que pretende simultaneamente no âmbito da compra do plano;
  - ✓ escolhe um código secreto de 4 algarismos;
  - ✓ aceita estas CGAU marcando a caixa prevista para esse efeito e autoriza o Operador a debitar até 300 euros por 1 bicicleta ou até 600 euros

- por várias bicicletas, como caução, cujos termos são indicados no Artigo 5.3;
- ✓ finalmente, é-lhe pedido que introduza o seu endereço eletrónico e/ou número de telefone para poder fornecê-lo no seguimento da subscrição.

Para finalizar a subscrição do Serviço, o Utilizador deve pagar o montante do plano por cartão bancário.

O Utilizador autoriza o Operador a debitar no cartão bancário registado na conta o montante devido pela assinatura do plano e/ou utilizações a pagar. Neste caso, os dados do cartão bancário do Utilizador são registados através de um sistema de proteção de pagamento em linha gerido pela empresa INGENICO ECS, nas condições previstas no Artigo 5.4.

Apenas são aceites os cartões bancários das redes Carte Bleue, Visa, MasterCard e American Express. A partir de 11 de outubro de 2021, os cartões bancários pré-pagos, os chamados cartões bancários «virtuais» e os cartões bancários com autorização sistemática não são aceites como meio de pagamento em nenhuma aquisição de plano no site da Web, na aplicação, nem para qualquer modificação das informações do cartão bancário.

Para confirmar a sua subscrição, é-lhe pedido que escolha um código secreto de 4 algarismos, sendo-lhe, então, atribuído um código de acesso de 8 algarismos. Estes 2 códigos são-lhe pedidos sucessivamente sempre que utiliza o serviço numa Estação.

O código de acesso e o código secreto são comunicados por correio eletrónico aos Utilizadores que tenham fornecido o seu endereço de correio eletrónico e também estão disponíveis na respetiva conta. Em caso de aquisição de um plano num Quiosque equipado com um método de pagamento, este código de 8 dígitos é também impresso em papel.

Uma vez finalizada a subscrição, é enviado ao Utilizador um aviso, por correio eletrónico. Para os Utilizadores que tenham subscreto um Pacote plano através do site ou da

aplicação, o extrato está também disponível na sua conta sob o título «Prova de Pagamento».

O Operador reserva-se o direito de recusar ou anular a criação de uma conta ou o acesso ao Serviço a qualquer Utilizador que não cumpra as condições exigidas nestas CGAU.

#### 4.1.2 Descrição das formas de acesso à bicicleta

Logo que seja detentor de um plano, o Utilizador pode aceder às bicicletas pelos seguintes meios:

- o código de acesso de 8 dígitos gerado pelo Serviço completado pelo código secreto de 4 dígitos escolhido pelo Utilizador;
- um smartphone **NFC compatível**; este acesso NFC só fica disponível depois do descarregamento da aplicação;
- o cartão Navigo<sup>1</sup>;
- o cartão Velib' Métropole.

Após a subscrição, o Utilizador pode utilizar o Serviço imediatamente, introduzindo o seu código de acesso de 8 algarismos, seguido do código secreto de 4 algarismos, na V-Box da bicicleta.

#### 4.1.3 Procedimentos de cancelamento

No caso de subscrição à distância, o Utilizador pode, sem ter de justificar ou de pagar penalizações, exercer o direito de cancelamento do plano subscreto, num prazo de 14 dias seguidos, a contar da data da receção da confirmação da subscrição.

Neste caso, o Utilizador informa o Serviço de Apoio ao Cliente da sua decisão de cancelamento, remetendo, antes do final do prazo referido acima, o formulário de cancelamento do site Velib', devidamente preenchido, ou qualquer outra declaração destituída de ambiguidade, exprimindo a sua vontade de cancelamento, quer por correio eletrónico para o seguinte endereço: [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr), quer por correio postal com aviso de receção para a seguinte morada: Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França).

<sup>1</sup> NAVIGO é uma marca da região francesa Ile-de-France Mobilités ex-Syndicat des Transports d'Ile-de-France (Ile-

de-France Mobilités, antigo Consórcio dos transportes da região francesa Ile-de-France)

Se o Serviço ainda não tiver sido iniciado no momento em que o Utilizador exerce o seu direito de cancelamento, o Utilizador será reembolsado na íntegra dos montantes pagos.

Se o Serviço foi iniciado antes do final do prazo de cancelamento, será faturado ao Utilizador o montante total do plano, bem como eventuais custos de utilização adicionais e/ou penalizações.

## 4.2 Modalidades de utilização da bicicleta

### 4.2.1 Modalidade de recolha da bicicleta em estações, no início do aluguer

Para recolher uma bicicleta, o Utilizador deve:

- ir a uma estação, ficar diretamente em frente da bicicleta que selecionou e premir a tecla «V» na V-Box, para a ativar;
- introduzir o seu código de acesso de 8 algarismos no teclado da V-Box e premir de novo a tecla «V» na V-Box;
- por fim, introduzir o código secreto de 4 algarismos.

Se o Utilizador tiver um Cartão Navigo ou um Cartão Velib' Métropole, o Utilizador pode:

- ir a uma estação, ficar diretamente em frente da bicicleta que selecionou e premir a tecla «V» na V-Box, para a ativar;
- colocar o seu cartão em frente do leitor da V-Box;
- introduzir o seu código de acesso de 8 algarismos no teclado da V-Box e premir de novo a tecla «V» na V-Box;
- introduzir o código secreto de 4 algarismos;
- por fim, colocar de novo o seu cartão na frente do leitor.

O Utilizador pode, então, retirar a bicicleta da sua doca, assim que a mensagem «PARTIR» aparece no ecrã da V-Box.

Se o Utilizador subscreveu um passe que lhe permite recolher várias bicicletas, pode repetir as ações acima definidas tantas vezes quantas forem necessárias para recolher várias bicicletas, dentro do número limite de bicicletas autorizado pelo seu passe.

Para as bicicletas com assistência elétrica, a assistência elétrica inicia-se automaticamente, assim que o Utilizador

começa a pedalar. O nível de assistência está predefinido para o mínimo. Pode ser alterado pelo Utilizador diretamente na V-Box para o nível 2 ou 3. Por motivos de segurança, esta operação deve ser realizada com a bicicleta parada.

### 4.2.2 Manter uma bicicleta segura fora de uma estação durante o aluguer

É possível bloquear a bicicleta durante o aluguer e fora de uma estação. Informa-se o Utilizador que, neste caso, o tempo de aluguer continua a ser descontado.

Para bloquear a sua bicicleta fora de uma estação, o Utilizador deve:

- parar e premir a tecla «V» na V-Box da bicicleta;
- introduzir seu código de acesso de 8 dígitos e, depois, introduzir o código secreto de 4 dígitos;
- ou, quando aplicável, passar o cartão Navigo ou o smartphone na V-Box;
- seguir as instruções da V-Box para confirmar que se trata de uma pausa.

A direção da bicicleta bloqueia-se de forma automática.

No entanto, é essencial, além disso, retirar pelo lado direito o cabo integrado no guiador da bicicleta e, depois de o fazer passar por um ponto fixo, introduzir a sua extremidade no orifício do cadeado situado por trás do farolim dianteiro, para prender a bicicleta a esse ponto fixo.

Para desbloquear a bicicleta, o Utilizador deve:

- premir a tecla «V» na V-Box da bicicleta;
- introduzir o código secreto de 4 dígitos ou passar o cartão Navigo ou o smartphone na V-Box.

A direção da bicicleta desbloqueia-se de forma automática. O Utilizador deve retirar manualmente o cabo do cadeado para o reintroduzir no guiador da bicicleta, na sua posição original, antes de continuar o seu trajeto.

### 4.2.3 Modalidade de devolução da bicicleta numa estação no final do aluguer

Para devolver uma bicicleta no final do aluguer, o Utilizador deve ir a uma estação qualquer que disponha, no mínimo, de uma doca livre e inserir a roda da frente da bicicleta numa das docas livres até a bicicleta ficar presa e verificar:

- que o ecrã da V-Box está aceso; se não for o caso, o Utilizador deve premir «V»;

- e que a bicicleta não pode ser retirada.

No seguimento destas ações:

- uma mensagem «STOP», proveniente da V-Box, confirma que a bicicleta está corretamente acoplada, assinalando o fim do período de aluguer; o montante devido pela utilização do Serviço será debitado de acordo com o tempo de aluguer e a tarifa definida no plano;
- qualquer outra mensagem proveniente da V-Box indica que a bicicleta está mal bloqueada. O Utilizador deve, então, reposicionar a bicicleta e repetir o procedimento indicado acima, seja na mesma doca, seja numa outra doca disponível, ou, então, premir a tecla «V», depois de ter reposicionado melhor a bicicleta na sua doca.

Se, depois disso, ainda não tiver sido possível devolver a bicicleta, o Utilizador deve:

- contactar o mais rapidamente possível o Serviço de Apoio ao Cliente (pelo telefone ou no menu específico do quiosque) para identificar a origem do incidente;
- ou identificar-se no quiosque equipado com meios de pagamento para fazer uma declaração manual de devolução da bicicleta, que lhe permite confirmar a hora da devolução da sua bicicleta na sequência do problema técnico encontrado.

Se a anomalia for confirmada pelo sistema informático, o montante do trajeto é calculado proporcionalmente, a partir do momento em que o Utilizador informou o Serviço de Apoio ao Cliente.

Se não for confirmada nenhuma anomalia, ou se o Utilizador não avisar o Serviço de Apoio ao Cliente, o montante do trajeto é devido na totalidade e a bicicleta continua à sua responsabilidade. Além disso, aplicam-se as disposições definidas no Artigo 9.

**4.2.4 Modalidade de recolha e devolução numa estação que não disponha de nenhuma doca livre – Station +**  
Todos os Utilizadores podem devolver e recolher uma bicicleta mantida segura com o dispositivo Station+.

O Operador reserva-se o direito de alterar em qualquer momento o número de estações dotadas do dispositivo Station+. O dispositivo Station+ é ativado pelo Operador de acordo com as necessidades de regulação do Serviço e de acordo com o número de docas livres restantes na estação.

O dispositivo Station+ ativado está disponível apenas nas Estações indicadas no site e na aplicação e quando a V-Box o propõe na altura da devolução.

Uma estação com o sistema Station+ ativado é sinalizada aos Utilizadores através de uma luz amarela na parte superior da doca.

Para devolver uma bicicleta com o Station+, basta:

- premir o botão «V» da V-box para a ativar e, depois, premir o botão «2» para ativar o dispositivo de devolução na Station+;
- inserir a bicicleta entre duas bicicletas mantidas acopladas às docas;
- pressionar o botão «V» da V-Box para confirmar que a bicicleta está corretamente posicionada entre as duas bicicletas acopladas às docas e assim ativar o bloqueio automático do guiador e da direção
- depois puxar o cabo fixado à doca da direita e inseri-lo no orifício situado por trás do farolim dianteiro da bicicleta a ser devolvida, pressionar «V» para confirmar o bloqueio do cabo antirroubo.
- Introduzir os 4 dígitos do cabo indicados sobre fundo amarelo no cabo e premir «V» para validar a entrada.

A V-Box mostra uma mensagem «STOP», que indica que o aluguer terminou

## ARTIGO 5 – CONDIÇÕES TARIFÁRIAS

O Serviço permite o acesso às bicicletas; só muda a tarifação de utilização em função da utilização de uma bicicleta mecânica ou de uma bicicleta com assistência elétrica.

<sup>2</sup> Os primeiros 30 minutos referem-se a passeios com duração igual ou inferior a 29 minutos e 59 segundos. Este raciocínio aplica-se a cada período de 30 minutos.

O preço do Serviço inclui: o preço de acesso ao Serviço subscrito pelo Utilizador e o preço de utilização, que varia em função do tipo e número de bicicletas alugadas e da duração da utilização do Serviço.

O Utilizador paga o preço de utilização em função da duração da utilização do Serviço.

Se o Utilizador subscreveu um passe que permite o empréstimo simultâneo de várias bicicletas, a faturação faz-se por bicicleta para cada viagem.

Para os Utilizadores que tiverem subscrito um passe no site ou na aplicação: todos os trajetos podem ser consultados na rubrica «A minha conta» disponível no site, na aplicação e nos quiosques.

Em caso de reclamação relativa a um dos passeios, o Utilizador deve fornecer o número do passeio correspondente, a fim de permitir a identificação das horas de retirada e de devolução da bicicleta.

No caso de um plano, o montante do plano e o montante correspondente às utilizações fora do plano e eventuais penalidades relacionadas com a aplicação do Artigo 9 são devidos aquando do final da validade do passe ou bilhete.

As tarifas e condições ligadas a cada plano e as utilizações fora do plano podem ser revistas pelo Operador após deliberação do Poder público. As tarifas e condições associadas a cada plano podem ser objeto de descontos comerciais durante os períodos fixados por decisão do Poder público ou de descontos obtidos através da utilização de códigos promocionais.

### 5.1 Tarifas

As tarifas dos planos estão disponíveis em qualquer momento no site, na aplicação e nos quiosques, na rubrica «Tarifas».

#### 5.1.1 Taxas aplicáveis a todos os planos subscritos entre 18 de julho de 2021 e 31 de julho de 2021

Como o Utilizador tem 15 dias a partir da compra do plano para efetuar o seu primeiro aluguer, **as tarifas aplicáveis a**

<sup>3</sup> Os primeiros 45 minutos referem-se a passeios com duração igual ou inferior a 44 minutos e 59 segundos. Este raciocínio aplica-se a cada período de 45 minutos.

**qualquer plano subscrito entre 18 de julho de 2021 e 31 de julho de 2021 são as que entraram em vigor desde 1 de janeiro de 2018.**

Bicicleta mecânica	Bicicleta com assistência elétrica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os primeiros 30 minutos de cada trajeto são gratuitos<sup>2</sup></li> <li>• A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os primeiros 30 minutos de cada trajeto são faturados a partir do 1.º minuto<sup>2</sup></li> <li>• A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos<sup>2</sup></li> </ul>

O Utilizador paga o preço de utilização em função da duração da utilização do Serviço. Todos os períodos de 30 minutos iniciados são, quando aplicável, faturados na totalidade.

Se o Utilizador subscreveu um plano que permite o empréstimo simultâneo de várias bicicletas, a faturação faz-se por bicicleta para cada viagem.

#### 5.1.2 Tarifas aplicáveis a todos os planos subscritos a partir de 1 de agosto de 2021

**As tarifas aplicáveis a todos os planos subscritos a partir de 1 de agosto de 2021 são as que estão em vigor a partir de 1 de agosto de 2021.** Poderão ser revistas por deliberação do "Syndicat mixte Autolib' Velib' Métropole".

Plano	Bicicleta mecânica	Bicicleta com assistência elétrica
Ticket-V	Os primeiros 45 minutos são gratuitos	
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos <sup>2</sup>	

Passe 24 horas Clássico	Os primeiros 30 minutos são gratuitos <sup>2</sup>	Os primeiros 45 minutos <sup>3</sup> são faturados a partir do 1.º minuto
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos <sup>2</sup>	
Passe 24 horas Elétrico	Os primeiros 60 minutos são gratuitos <sup>2</sup>	Os primeiros 45 minutos <sup>3</sup> são gratuitos dentro do limite de seis alugueres por dia de calendário a contar da hora de retirada da bicicleta. A partir daí: qualquer aluguer adicional para o mesmo período de 24 horas será cobrado a partir do 1.º minuto
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos <sup>2</sup>	
Passe 3 dias	Os primeiros 60 minutos são gratuitos <sup>2</sup>	Os primeiros 45 minutos <sup>3</sup> são gratuitos dentro do limite de seis alugueres por dia de calendário a contar da hora de retirada da bicicleta. A partir daí: qualquer aluguer adicional no mesmo período de 24 horas será cobrado a partir do 1.º minuto
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos <sup>2</sup>	

O Utilizador paga o preço de utilização em função da duração da utilização do Serviço. Todos os períodos de 30

ou 45 minutos iniciados são, quando aplicável, faturados na totalidade.

### 5.2 Códigos promocionais

O Utilizador pode beneficiar de códigos promocionais, que introduz aquando da subscrição. Estes códigos promocionais permitem-lhe obter um desconto sobre o montante do plano.

O Operador pode criar códigos promocionais segundo o seu próprio critério. O Utilizador que beneficia destes Códigos Promocionais aceita as respetivas condições de utilização, que preveem:

- uma utilização de forma lícita para o público visado e as finalidades definidas pela promoção em causa, em conformidade com as condições específicas estabelecidas pelo Operador para cada código promocional;
- não poderem ser duplicados, vendido ou transferidos de forma alguma ou disponibilizados ao público (através de publicação em fórum público ou de outra forma), salvo se expressamente autorizado pelo Operador;
- a possibilidade de desativação a qualquer momento pelo Operador, caso a obtenção e/ou utilização do código promocional se revelar fraudulenta;
- não poderem ser trocados nem reembolsados;
- um período de validade para além do qual já não podem ser utilizados.

Se o Operador constatar ou considerar que a utilização ou resgate deste código promocional foi feito de forma errada, fraudulenta, ilegal ou em violação dos termos e condições aplicáveis ao código promocional ou destes Termos e Condições, o Operador reserva-se o direito de suspender o Utilizador e de deduzir quaisquer montantes adquiridos indevidamente.

### 5.3 Caução

Aquando da subscrição do serviço, o Utilizador é informado que, quando registar o seu cartão bancário, o Operador, por intermédio do seu prestador de serviços de pagamento INGENICO ECS, efetua para uma subscrição:

- No site ou na aplicação, um depósito de garantia do cartão bancário que autoriza o Operador a debitar toda ou uma parte da caução, no caso de incumprimentos indicados no Artigo 9 que deem azo a penalizações. Para esse efeito, o Utilizador introduz

os dados de identificação válidos do seu cartão bancário nos ecrãs do formulário de subscrição (número de cartão, período de validade e código CVV);

- na doca equipada com uma solução de pagamento; o Utilizador introduz o cartão bancário no leitor de pagamento e introduz o código PIN no teclado seguro PCI DSS; neste modo de subscrição, é reservada no saldo do cartão uma pré-autorização de débito no cartão bancário, correspondente ao montante do depósito, o que pode afetar as capacidades de pagamento.

Para os cartões Visa Electron, Mastercard Maestro e os cartões bancários estrangeiros, a conta bancária associada pode ser temporariamente debitada pelo banco do Utilizador num montante único de 300 euros.

O montante da caução pode ir até 300 euros para cada utilização de uma bicicleta válida para uma duração de 30 dias. No caso de aluguer de 2 até 5 bicicletas, o montante é limitado a 600 euros.

Se não for constituída uma caução, o Utilizador não pode aceder ao Serviço.

O Operador reserva-se o direito de debitar a caução na sua totalidade ou parcialmente, nos casos indicados no Artigo 9.

De acordo com o Artigo 9 das CGAU, o Utilizador autoriza igualmente o Operador a debitar os montantes devidos pelo 'Utilizador nas penalizações.,no caso de incumprimentos por parte do Utilizador no âmbito da utilização do Serviço.

### 5.4 Segurança dos pagamentos

O Operador utiliza os serviços da INGENICO ECS, empresa especializada na garantia de pagamentos on line efetuados com cartões bancários.

Os pagamentos são feitos através de uma interface de pagamento segura e com certificação PCI-DSS. A empresa fornecedora dos serviços compromete-se a manter esta certificação (ou qualquer certificação equivalente, qualquer que seja a denominação futura) e é responsável pela segurança dos dados dos titulares dos cartões bancários que recolhe ou que, de uma forma ou outra, armazena, trata ou transmite em nome e por conta do Operador.

O Operador aplica as normas 3D Secure e cumpre as alterações das normas de segurança em vigor.  
O Utilizador é informado que as disposições relativas à eventual utilização fraudulenta do seu cartão bancário são as que derivam do acordo estabelecido entre o Utilizador e a entidade bancária emissora do seu cartão bancário.

Não estando obrigado a verificar a identidade de cada Utilizador, o Operador não pode ser considerado responsável em caso de utilização fraudulenta dos meios de pagamento de um Utilizador.

## **ARTIGO 6 – OBRIGAÇÕES DO UTILIZADOR**

O Utilizador compromete-se a fazer uma utilização normal do Serviço. Nesse sentido, o Utilizador compromete-se a utilizar o Serviço pessoalmente de forma prudente, diligente e sensata e no respeito destas CGAU e do Código da estrada.

O Utilizador assume a guarda da bicicleta que retirou. Deverá evitar a sua degradação, a sua destruição ou o seu desaparecimento. Deverá bloquear sistematicamente a bicicleta com o seu sistema antirroubo num ponto fixo, sempre que pare fora de uma estação.

O Utilizador compromete-se a retirar e a devolver a bicicleta dentro dos prazos previstos na duração da utilização contínua autorizada.

O Utilizador aceita de antemão que todo o incumprimento desta obrigação dá ao Operador o direito de impor uma sanção única, cujo montante definitivo é fixado de acordo com os termos e modalidades previstos no Artigo 9.

Caso se constate a utilização de uma bicicleta de uma forma contrária às disposições destas CGAU, o Utilizador compromete-se a devolver a bicicleta em qualquer momento, na sequência do primeiro pedido do Operador ou dos seus representantes.

O Utilizador compromete-se a comunicar, logo que possível, ao Serviço de Apoio ao Cliente, a perda ou roubo da bicicleta, ou qualquer outro problema relacionado com esta ou com a utilização do seu código de acesso, no máximo, nas 24 horas seguintes ao evento, ficando a bicicleta, em qualquer caso, sob a sua responsabilidade até à sua devolução.

Os Utilizadores são os únicos responsáveis pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências negativas que possam decorrer da falta de comunicação de qualquer alteração associada.

Para poder manter o acesso ao Serviço, o Utilizador compromete-se a manter um cartão bancário ou a sua ordem SEPA válidos durante a validade do seu plano. Se necessário, atualiza os seus dados e a data de validade do seu cartão diretamente na sua conta.

## **ARTIGO 7 – LIMITAÇÕES À UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

O acesso ao Serviço está interdito a menores com menos de 14 anos de idade, acompanhados ou não.

O Serviço é acessível a menores que tenham entre 14 anos completados e 18 anos de idade; a compra do plano pode ser realizada pelo tutor legal e/ou sob a sua responsabilidade.

O tutor legal de qualquer menor assinante do Serviço é responsável por todos os danos causados direta ou indiretamente pelo menor no âmbito da utilização do Serviço.

Como qualquer Utilizador, o menor de mais de 14 anos de idade deve ter um código de acesso e um código secreto. Está definido que os planos, tal como os códigos de acesso, são estritamente pessoais e permitem que o Utilizador retire, utilize e devolva uma bicicleta, a qualquer momento, de acordo com as condições descritas no Artigo 4.

É, portanto, interdito ao Utilizador emprestar, alugar ou ceder os seus códigos de acesso associados ao Serviço.

O Utilizador está autorizado a utilizar a bicicleta de acordo com os presentes termos o que exclui, em particular:

- toda a utilização contrária às disposições das normas de circulação aplicáveis, em particular as disposições do Código da estrada;
- toda a utilização em terrenos ou em condições que possam danificar a bicicleta;
- o transporte de qualquer passageiro, seja qual for a forma desse transporte;
- o transporte no cesto dianteiro de uma carga superior a 10 kg;

- qualquer utilização da bicicleta que possa pôr em perigo o Utilizador ou terceiros;
- qualquer desmontagem ou tentativa de desmontagem de toda ou de parte da bicicleta;
- a utilização da mesma bicicleta no limite de três alugueres consecutivos por período de 24 horas;
- o a utilização do Serviço para fins de aluguer ou para entrega comercial regular;
- e, mais genericamente, toda a utilização anormal de uma bicicleta.

A bicicleta não pode suportar uma carga total superior a 120 kg.

Em caso de suspeita de fraude, o Operador reserva-se o direito de suspender temporariamente o acesso do Utilizador ao Serviço por um período máximo de um mês.

De facto, uma informação de suspensão é dirigida ao Utilizador e o Operador suspende o acesso ao Serviço até à regularização da situação deste

Durante a suspensão do acesso ao Serviço, o Utilizador permanecerá responsável pelas utilizações pagas e por quaisquer penalidades, quando aplicável.

O Operador reserva-se o direito de cancelar o plano do Utilizador, de pleno direito e sem indemnizações se se comprovar que o Utilizador não respeita as condições previstas no Artigo 7, que incluem todo o roubo, vandalismo e ameaças à segurança de outros.

## **ARTIGO 8 – RESPONSABILIDADE E DECLARAÇÕES DO UTILIZADOR**

O Utilizador declara estar em condições de utilizar a bicicleta e ter as condições físicas adequadas a esta utilização (tamanho suficiente, boa saúde, etc...).

Depois da bicicleta estar sob a sua responsabilidade, recomenda-se ao Utilizador que proceda, antes da utilização efetiva da bicicleta retirada, a uma verificação elementar dos seus principais componentes funcionais aparentes, nomeadamente;

- a correta fixação do selim, dos pedais e do cesto;
- o bom funcionamento da campainha, dos travões e da iluminação;
- o bom estado geral do quadro e dos pneus.

Caso contrário, o Utilizador deve assinalar qualquer incidente na sua conta ou junto do Serviço de Apoio ao Cliente.

O Utilizador declara que subscreveu e é titular de um seguro de responsabilidade civil em vigor que cobre as consequências da utilização da bicicleta.

Recomenda-se, ainda, ao Utilizador que:

- adapte a sua distância de travagem em caso de condições meteorológicas adversas;
- regule a altura do selim para a adaptar à sua morfologia;
- use um capacete homologado e vestuário adequado.

Independentemente das medidas adotadas pelo Operador para higienizar as bicicletas durante as suas operações de manutenção (desinfetando as peças em contacto com os Utilizadores que possam ter sido manuseadas), o Utilizador é responsável pelo cumprimento das recomendações sanitárias emitidas pelas autoridades públicas para todas as suas viagens.

Exceto casos de força maior, o Utilizador é o único e inteiramente responsável pelos danos causados pela utilização da bicicleta durante toda a duração da utilização, incluindo quando excede a duração da utilização contínua autorizada, em caso de devolução tardia pelo Utilizador.

Os pais ou representantes legais de qualquer menor inscrito no Serviço são os responsáveis por qualquer dano causado direta ou indiretamente pelo menor no âmbito da utilização do Serviço.

Qualquer recolha por mais de 24 horas é considerada um caso de desaparecimento da bicicleta até que esta seja encontrada e pode dar azo a penalizações nas condições previstas no Artigo 9.

No caso do desaparecimento da bicicleta pela qual é responsável, o Utilizador tem a obrigação de informar o Serviço de Apoio ao Cliente sobre o seu desaparecimento, num prazo de 24 horas após a recolha inicial e de apresentar queixa relativa ao roubo da bicicleta às autoridades policiais, num prazo de 48 horas. A bicicleta continua sob a sua inteira responsabilidade até ao envio ao Serviço de Apoio ao Cliente de uma cópia da queixa apresentada.

No caso de acidente e/ou incidente que ponha em causa a bicicleta, o Utilizador tem a obrigação de comunicar os factos no prazo mais breve possível ao Serviço de Apoio ao Cliente. A bicicleta continua sob a sua responsabilidade até ao seu bloqueio numa doca ou, se tal não for possível, o Utilizador deve manter a bicicleta segura com o cabo integrado no guiador da bicicleta.

Para a criação da sua Conta, o Utilizador é o único responsável pela escolha dos seus dados de identificação no que diz respeito aos direitos de terceiros, quer em matéria de usurpação de identidade quer de direitos de propriedade intelectual, assim como pela manutenção da respetiva confidencialidade. No caso de perda ou esquecimento dos dados de identificação, o Utilizador deve dirigir-se ao Serviço de Apoio ao Cliente. É da responsabilidade do Utilizador manter a segurança e confidencialidade do nome de utilizador e da palavra-chave da sua conta.

#### ARTIGO 9 – PENALIZAÇÕES

A caução depositada pelo Utilizador no momento da subscrição do Serviço poderá ser utilizada pelo Operador para debitar todos os montantes devidos a título de penalizações no caso de incumprimentos por parte do Utilizador no âmbito da utilização do Serviço.

A natureza dos incumprimentos e o montante das respetivas penalizações são os seguintes:

- roubo da bicicleta com violência contra pessoas: 100 € no caso de bicicleta mecânica e 150 € no caso de bicicleta com assistência elétrica (o comprovativo da apresentação da queixa às autoridades policiais faz fé);
- desaparecimento da bicicleta sem justificação a contar desde o início do aluguer, débito da totalidade da caução: 200 € no caso de bicicleta mecânica e 300 € no caso de bicicleta com assistência elétrica;
- deteriorações sofridas pela bicicleta imputáveis ao Utilizador: montante único de 100 € por bicicleta;

Recorda-se que, no caso de aluguer de duas até cinco bicicletas, o montante das penalizações será aplicado tantas vezes quantas as bicicletas em causa.

O Operador reserva-se o direito de cancelar a conta e o plano do Utilizador, de pleno direito, se se comprovar que o

Utilizador não respeita as condições previstas no presente artigo, o que inclui os casos de roubo, vandalismo, ameaças à segurança de outros e não pagamento das faturas.

Informa-se o Utilizador que, se a bicicleta não for devolvida no prazo de 24 horas, é suscetível de ser reconhecido logo que se encontre na proximidade de uma estação.

#### ARTIGO 10 – PROTEÇÃO DE DADOS

Ao criar uma conta e subscrever o Serviço, o Utilizador dá o seu consentimento para a recolha e tratamento dos seus dados pessoais pelo Operador ou qualquer outro prestador de serviços designado, de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e com as disposições da lei 78-17 de 6 de janeiro de 1978 e respetivas alterações.

O Poder público e o operador são corresponsáveis pelo tratamento dos dados recolhidos no âmbito do Serviço. Neste sentido, os dados recolhidos pelo Operador são objeto de declaração e autorização junto da " *Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*" (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

Os dados pessoais recolhidos pelo Operador são objeto de um tratamento informático destinado a:

- a subscrição do Serviço;
- gestão das bicicletas;
- gestão da relação comercial com os Utilizadores;
- gestão dos códigos de acesso que permitem a utilização das bicicletas;
- eventual envio de ofertas comerciais pelo Operador;
- a eventual exclusão temporária de Utilizadores

Estes dados são mantidos durante o período estritamente necessário para o cumprimento do objetivo estabelecido no momento da sua recolha, de acordo com a norma simplificada n.º NS-048 e o RGPD, dentro do limite de 3 anos a contar da data de expiração do seu último plano.

Os destinatários dos dados são os subcontratados pelo Operador, bem como os parceiros relacionados com o Serviço e o Poder público. Neste pressuposto, o Utilizador aceita que os seus dados pessoais sejam armazenados, tratados e transferidos pelo Prestador do Serviço para os seus subcontratados e parceiros, incluindo em outros países da União Europeia, os quais só podem, em todo o

caso, aceder a estes dados pessoais para fins de fornecimento do Serviço e no respeito das disposições e regulamentos em vigor.

De acordo com as leis e regulamentos acima mencionados, o Utilizador tem o direito de acesso, retificação, alteração, oposição e supressão dos seus dados de carácter pessoal. Se o Utilizador pretender exercer esse direito, apenas terá de enviar o seu pedido diretamente ao Serviço de Apoio ao Cliente por correio eletrónico para o endereço [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr), ou por correio postal para a morada Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex, ou para o encarregado da proteção de dados (RPD) por correio eletrónico para [dpo@smovengo.fr](mailto:dpo@smovengo.fr).

Ao criar uma conta, o Utilizador aceita receber mensagens de texto (SMS) e de correio eletrónico como parte do funcionamento normal da atividade decorrente da sua utilização do Serviço.

O Utilizador reconhece que a recusa em receber SMS ou mensagens de correio eletrónico pode afetar a sua utilização do Serviço.

Em função das opções selecionadas no momento da criação ou da consulta da sua conta, o Utilizador pode receber ofertas comerciais do Operador e/ou dos seus parceiros, por correio eletrónico, telefone ou SMS, de acordo com a opção selecionada no momento da criação da conta.

## **ARTIGO 11 – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

As CGAU e as relações entre o Utilizador e o Operador estão sujeitas à legislação francesa.

Em caso de reclamação, o Utilizador pode recorrer ao Serviço de Apoio ao Cliente, utilizando o formulário previsto

para esse efeito no site, por correio eletrónico para o endereço [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr), ou por carta enviada para Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França).

O Utilizador dispõe de um prazo de 6 meses a contar da data do evento que é motivo da reclamação.

De acordo com o artigo L612-1 do Código do consumo francês, informa-se o Utilizador sobre a possibilidade de recorrer, em caso de disputa, a um procedimento de mediação convencional, ou a qualquer outro modo alternativo de resolução de conflitos.

O Utilizador deve previamente enviar uma reclamação por escrito ao Serviço de Apoio ao Cliente.

O Utilizador deve apresentar o seu pedido ao mediador do Operador, cujos dados e modalidades de procedimentos de arbitragem estão disponíveis no seu site no seguinte endereço: <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, sujeito ao respeito das condições de receção do seu pedido e num prazo inferior a 1 ano a contar do envio da sua reclamação por escrito ao Serviço de Apoio ao Cliente.

No caso de não ser possível chegar a uma resolução amigável, qualquer litígio relativo à interpretação, execução ou incumprimento destas CGAU será sujeito à jurisdição dos tribunais competentes franceses, independentemente da pluralidade dos demandados e/ou das garantias a executar, para os procedimentos urgentes como para os procedimentos cautelares, tanto de carácter sumário como por requerimento das partes.

## **ARTIGO 12 – APLICAÇÃO E EFICÁCIA DAS CONDIÇÕES GERAIS**

As presentes Condições gerais de acesso e de utilização do sistema 'Velib' aplicam-se a qualquer utilização do

Serviço por um Utilizador e estão disponíveis em qualquer momento no endereço [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr).

O Utilizador compromete-se a tomar conhecimento das CGAU e a aceitá-las antes da primeira utilização do Serviço, marcando a caixa respetiva. Informa-se o Utilizador que o simples facto de utilizar o Serviço implica a aceitação completa e sem reserva de todas as estipulações previstas nestas CGAU. O Utilizador reconhece que foi perfeitamente informado do facto que a sua aceitação do conteúdo das CGAU não necessita da assinatura manuscrita ou eletrónica de um documento.

O Operador reserva-se o direito de alterar as CGAU em qualquer momento, sem aviso prévio, entendendo-se que tais alterações só serão aplicáveis às subscrições e utilizações realizadas após essas alterações. É, portanto, essencial que o Utilizador consulte e aceite as CGAU no momento em que efetua a subscrição e/ou a utilização do Serviço através da aplicação, do site ou de um quiosque, para se certificar das disposições que lhe são aplicáveis.

O facto de o Operador não executar, num determinado momento, uma das disposições destas CGAU, não pode ser interpretado como uma renúncia à sua posterior execução.

Na hipótese de uma das cláusulas das CGAU ser declarada nula, ilegal ou ineficaz, no todo ou em parte, as outras cláusulas continuam em vigor e continuam a ter validade para todos os efeitos.

No caso de o Poder público optar por adjudicar o Serviço a uma empresa que não seja o Operador, o Utilizador aceita que o seu plano e estas CGAU seja automaticamente transferido para o novo Operador, seja este qual for.