

CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA VELIB' PELOS UTILIZADORES DE LONGA 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») é adjudicado à empresa Smovengo (o «Operador»). A empresa Smovengo atua em nome e por conta do "Syndicat mixte Autolib' et Velib' Métropole" (Consórcio misto formado pela Autolib' e pela Velib' Métropole) para o funcionamento do serviço público «Velib».

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

1.1. Dados do Serviço de Apoio ao Cliente

- www.velib-metropole.fr
- Correio eletrónico através do formulário de contacto no site: www.velib-metropole.fr
- + 33 (0)1 76 49 12.34 (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

Assinatura: designa as assinaturas de longa duração V-Plus, V-Max, V-Max Pro e V-Libre disponíveis com um período de compromisso fixo anual.

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, nomeadamente, 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, subscrever o Serviço ou alterar a assinatura, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente e informar sobre um acidente.

Bónus: crédito de tempo atribuído ao Utilizador em função de regras de gestão definidas no Artigo 5.3.

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 e contactar o Serviço de Apoio ao Cliente.

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 Velib' 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 11, 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 da assinatura ou obter minutos de bónus adicionais.

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

Plano: designa o conjunto de formas de subscrição oferecidas aos utilizadores do serviço Velib' Métropole, reunindo os planos de longa duração (Assinaturas).

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.

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

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

Site: designado site da Web www.velib-metropole.fr disponibilizado aos Utilizadores, Clientes e pessoas que pretendam obter informação sobre o Serviço, subscrever o 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.

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

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 temporário, 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:

- Identificar-se e aceder às informações incluídas na sua conta;
- consultar 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.

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 das assinaturas

As assinaturas são estritamente pessoais à pessoa indicada como Utilizador aquando da subscrição.

As assinaturas são válidas durante 12 meses civis completos, a contar da data de receção da mensagem de correio eletrónico confirmando a subscrição.

As assinaturas oferecidas no âmbito do Serviço são as seguintes:

Assinatura	Descrição
V-Libre	<ul style="list-style-type: none">• aluguer de uma bicicleta;• acesso ao sistema Station+ para a retirada e devolução de uma bicicleta;• faturação do consumo desde o primeiro minuto de utilização;
V-Plus	<ul style="list-style-type: none">• aluguer de uma bicicleta;• acesso ao sistema Station+ para a retirada e devolução de uma bicicleta;
V-Max	<ul style="list-style-type: none">• ganho possível de minutos de bônus;• assinaturas disponíveis com tarifa reduzida e tarifa social

3.3 Disponibilidade do Serviço

A partir do momento que dispõe de uma assinatura, o Utilizador pode alugar uma bicicleta por um número de alugueres ilimitado, durante o período de validade da sua assinatura.

A assinatura do Utilizador exclui a utilização simultânea de várias bicicletas. Exclui a utilização da mesma bicicleta no limite de três alugueres consecutivos por período de 24 horas. A assinatura 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 Operador 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 debitar o montante da caução, em conformidade com o disposto no Artigo 11.

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 implantação do Serviço.

O Operador envia 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 – MODALIDADES DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. Subscrição do Serviço

4.1.1 Criação de uma conta

Para poder inscrever e utilizar o Serviço, o Utilizador é convidado a criar uma conta, preenchendo o formulário de inscrição disponível no site ou na aplicação.

O Utilizador seleciona:

- a sua assinatura e as condições de pagamento da sua assinatura – pagamento da assinatura numa base mensal ou pagamento de uma só vez;
- a forma de acesso: cartão Velib' Métropole ou cartão Navigo¹;
- o seu nome de utilizador (correio eletrónico) e palavra-passe; que lhe permitem aceder às informações da sua conta;

E:

- introduza os seus dados;
- deve igualmente aceitar estas CGAU, marcando a caixa prevista para esse efeito e autorizar o Operador

¹ NAVIGO é uma marca do " Syndicat des Transports d'Ile-de-France" França (Consórcio dos transportes da Ile-de-France)

a debitar até 300 euros por bicicleta como caução, cujos termos são indicados no Artigo 5.4;

- por fim, é convidado a escolher ou renovar a sua assinatura por renovação tácita, assinalando a caixa prevista para o efeito; pode ativar ou desativar esta renovação em qualquer altura a partir da sua conta, tal como estipulado no Artigo 4.4.

O beneficiário de uma assinatura de tarifa reduzida ou de tarifa social deve, além disso, fornecer, no momento da subscrição no site www.velib-metropole.fr, o conjunto de comprovativos requeridos, tal como definidos no Artigo 5.1, tendo em conta que a atribuição dessas tarifas está condicionada ao descarregamento no site dos referidos comprovativos exigidos durante o procedimento de assinatura.

Se for efetuada uma assinatura em nome de um menor entre os 14 e 18 anos, o tutor legal deve também fornecer um documento de identidade e uma autorização parental por si assinada.

O beneficiário de uma assinatura de tarifa reduzida ou de tarifa social não pode reclamar a renovação tácita da sua assinatura, dada a necessária verificação anual dos seus documentos comprovativos.

Se a análise dos comprovativos demonstrar que o beneficiário não preenche as condições necessárias para usufruir da tarifa reduzida ou da tarifa social, a conta do Utilizador é suspensa. A partir desse momento, deixa de poder utilizar o Serviço.

Durante o procedimento de análise dos documentos, podem ocorrer 2 casos:

- existem problemas ligados à adequação dos documentos enviados: o Utilizador é, então, convidado a enviar documentos conformes ao Serviço de Apoio ao Cliente, tão rapidamente quanto possível;
- o Utilizador não preenche efetivamente as condições necessárias para usufruir da tarifa reduzida ou da tarifa social, na sequência da análise do seu processo: é-lhe, então, proposto que usufrua da sua assinatura com base nas tarifas V-Plus ou V-Max.

Se, ao fim de 3 meses a contar da subscrição, se constatar que o Utilizador ainda não enviou os documentos conformes, a assinatura é cancelada «sem custos»:

- se optou pelo pagamento mensal: os débitos do pagamento mensal da assinatura são bloqueados a partir do momento da suspensão da assinatura. Não é feito qualquer reembolso e o primeiro mês de assinatura e os consumos eventuais permanecem em dívida com base na tarifa V-Plus ou V-Max correspondente.

- se optou pelo pagamento único, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura, deduzindo os eventuais consumos ao montante do reembolso com base na tarifa V-Plus ou V-Max correspondente.

Para finalizar a subscrição do Serviço, o Utilizador deve registar um número de cartão bancário válido, independentemente do tipo de assinatura, e/ou o método de pagamento escolhido (quer seja pagamento com cartão bancário ou através de código promocional para a totalidade ou parte da assinatura).

O Utilizador autoriza o Operador a debitar no cartão bancário registado na conta o montante restante devido pela assinatura e/ou utilizações a pagar, bem como a caução, se for caso disso. 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 para uma nova subscrição, nem renovação ou modificação da assinatura, 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 temporário de 8 algarismos. Estes 2 códigos são-lhe pedidos sucessivamente durante o primeiro aluguer da bicicleta.

O código de acesso e o código secreto são comunicados por correio eletrónico e também estão disponíveis na sua conta.

Por motivos de segurança, o Utilizador tem um máximo de 30 dias para ativar o seu cartão na V-Box antes de o seu código de acesso e o seu código secreto serem desativados.

Uma vez finalizada a subscrição, é enviado ao Utilizador um aviso, por correio eletrónico. Este aviso fica igualmente disponível na sua conta, na rubrica «Comprovativos 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 assinante, o Utilizador pode aceder às bicicletas pelos seguintes meios:

- o cartão Velib' Métropole: é-lhe enviado após a subscrição da assinatura, para a morada que indicou especificamente no momento da criação da sua conta. Este cartão é-lhe enviado num prazo de 10 dias úteis. Os custos de envio são cobrados se o envio for realizado para fora de França.
- o cartão Navigo
- um smartphone NFC compatível; este acesso NFC só fica disponível depois do descarregamento da aplicação.

Após a subscrição, o Utilizador pode utilizar o Serviço imediatamente, introduzindo o seu código de acesso temporário de 8 algarismos, seguido do código secreto de 4 algarismos, na V-Box da bicicleta. Também pode utilizar o Serviço livremente enquanto aguarda a receção do seu cartão novo, se ainda não tiver um.

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 da assinatura subscrita, 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 disponível no site www.velib-metropole.fr, 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, 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)

Se o Serviço ainda não tiver sido iniciado no momento em que o Utilizador exerce o seu direito de cancelamento, o Utilizador é reembolsado na íntegra dos montantes pagos; com exceção da parte paga através de código promocional

Se o Serviço tiver sido iniciado antes do final do prazo de cancelamento:

- se optou pelo pagamento mensal, é faturada ao Utilizador a totalidade do montante da assinatura do mês em curso, bem como eventuais custos de utilização complementares e/ou penalizações;
- se optou pelo pagamento único, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura, com exceção da parte paga através de código promocional; continuam a ser devidos o mês em curso e eventuais custos de utilização complementares e/ou penalizações.

4.2 Modalidades de utilização da bicicleta

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

No primeiro aluguer de 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;
- 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;
- e, 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.

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;
- fazer a leitura do seu cartão ou 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 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;
- depois, passar o seu cartão ou 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 na assinatura;
- 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 na sua responsabilidade. Além disso, aplicam-se as disposições definidas no Artigo 11.

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 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.

4.3 Alteração da assinatura pelo Utilizador

O Utilizador pode alterar a sua assinatura:

- quer para mudar de uma assinatura V-Libre para uma assinatura V-Plus ou V-Max (incluindo funcionários que beneficiam da oferta da empresa V-Max pro através de um código promocional);
- quer para mudar de uma assinatura V-Plus para uma assinatura V-Max (incluindo funcionários que beneficiam da oferta da empresa V-Max pro através de um código promocional).

Pode fazer esta alteração a partir da sua conta até à véspera da data de expiração da sua assinatura atual.

O Utilizador beneficia das condições da sua nova assinatura assim que recebe o e-mail a confirmar que a sua nova assinatura está ativa. O utilizador reinscreve-se por

um período de um ano: a nova assinatura é válida por um período 12 meses completos a partir do dia de concretização do pedido.

O Utilizador também pode alterar a sua assinatura em cada dia de aniversário da sua subscrição, para passar para uma assinatura V-Plus ou V-Libre.

4.4 Renovação da assinatura

Ao subscrever, o Utilizador é convidado a optar pela renovação da sua assinatura por acordo tácito, com exceção dos beneficiários de tarifas reduzidas ou sociais e dos beneficiários de uma assinatura adquirida através de um código promocional.

Para tal, pode ativar a renovação tácita, em qualquer momento e até à véspera da data do final da validade, diretamente a partir da sua conta.

45 dias antes da data de expiração da sua assinatura, é informado por correio eletrónico da sua renovação automática ou do final da validade da sua assinatura.

4.5 Cancelamento da assinatura

A duração do compromisso de qualquer assinatura é 12 meses. No entanto, a assinatura pode ser cancelada antecipadamente nas condições indicadas abaixo.

O cancelamento implica, em todos os casos, a desativação dos meios de acesso definidos no Artigo 4.1.2.

Em caso de cancelamento, o montante correspondente aos consumos fora do âmbito do plano continua devido.

4.5.1 Cancelamento por motivos legítimos

O Utilizador pode cancelar a sua assinatura em qualquer momento, apenas nos casos indicados abaixo e deve anexar os correspondentes comprovativos ao seu pedido de cancelamento:

- mudança da residência principal do Utilizador para uma localidade onde o Serviço não esteja disponível (declaração sob compromisso de honra e comprovativo do domicílio);
- falecimento do Utilizador (certidão de óbito);
- perda de emprego com contrato de duração indeterminada fora do período experimental (certificado do serviço público de emprego);
- gravidez (atestado médico de gravidez);

- incapacidade física para andar de bicicleta, quer temporária, quer durante mais de 4 meses, quer permanentemente (prova médica);
- financiamento de uma subscrição V-Max por um empregador no âmbito da oferta da empresa V-Max Pro (certificado do empregador especificando o nome da entidade que financiou a oferta);
- modificação de cláusulas essenciais das GCUA pelo Operador.

O pedido de cancelamento por motivos legítimos deve ser enviado por correio postal para: Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França), ou por correio eletrónico para service-client@velib-metropole.fr, com os comprovativos correspondentes à situação em causa.

O cancelamento torna-se efetivo em 10 dias úteis, a contar da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente, fazendo fé a data do carimbo do correio.

Neste caso:

- se optou pelo pagamento mensal, o mês iniciado é devido;
- se optou pelo pagamento único, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura.

4.5.2 Cancelamento por iniciativa do Utilizador

Não sendo por motivos legítimos, se o Utilizador pretender cancelar antes do final da validade da sua assinatura anual, deve enviar o seu pedido de cancelamento por correio postal para: Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França)

O cancelamento torna-se efetivo em 10 dias úteis, a contar da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente, fazendo fé a data do carimbo do correio.

Neste caso:

- se optou pelo pagamento mensal, são faturados os vencimentos restantes em dívida até à data do final da validade da sua assinatura;
- se optou pelo pagamento único, não é feito nenhum reembolso.

4.5.3 Cancelamento por incumprimento

O acesso ao Serviço é suspenso e o Operador tem pleno direito de cancelar a assinatura, no caso de incumprimento por parte do Utilizador. Consideram-se incumprimentos por parte do Utilizador:

- cartão bancário/autorização de débito expirada ou inválida;
- falta de pagamento parcial ou total de uma mensalidade ou de todo o montante devido pela assinatura e/ou utilizações,
- Utilização do Serviço não conforme com estas CGAU,
- Qualquer declaração falsa relacionada com a subscrição e/ou utilização do serviço.

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 assinante continua a dever os vencimentos da sua assinatura.

Se, após um período de 3 meses a contar da suspensão do acesso ao Serviço, o assinante não tiver regularizado a situação, a assinatura é cancelada de pleno direito.

O Operador reserva-se o direito de cancelar a conta e a assinatura do Utilizador, de pleno direito e sem indemnizações, se se comprovar que o Utilizador não regulariza a situação.

A assinatura é cancelada imediatamente de pleno direito pelo Operador, no caso de fraude ou em caso de intenção maliciosa.

Em todos os casos de cancelamento indicados acima, se o Utilizador não terminou o seu período de compromisso anual, deve pagar a totalidade das mensalidades restantes.

Em caso de não pagamento de faturas, podem aplicar-se taxas de cobrança.

O Operador reserva-se igualmente o direito de recorrer à justiça para recuperar o montante da dívida.

O Operador reserva-se o direito de recusar ao Utilizador qualquer novo pedido de subscrição de assinatura durante um período de 3 anos a contar do fim da assinatura anterior, em caso de assinatura cancelada por falta de pagamento que não tenha sido regularizada.

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.

O preço do Serviço inclui: o preço de acesso ao Serviço subscrito pelo Utilizador (o preço da assinatura V-Plus e V-Max) e o preço de utilização, que varia em função do tipo de assinatura subscrita, do tipo de bicicleta alugada e da duração da utilização do Serviço.

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 percursos, o Utilizador deve fornecer o número do percurso correspondente, a fim de permitir a identificação das horas de retirada e de devolução da bicicleta.

No caso de uma assinatura V-Plus ou V-Max, o montante da assinatura a pagar pelo Utilizador é devido:

- todos os meses, no dia de aniversário da subscrição, para os assinantes que optaram pelo pagamento da assinatura em 12 mensalidades;
- todos os anos, na data de aniversário da subscrição, para os assinantes que optaram pelo pagamento único.

Para todos os assinantes, o montante correspondente às utilizações fora do âmbito do plano é devido todos os meses, no dia de aniversário da subscrição.

A partir de 1 de agosto de 2021, para todos os Utilizadores, o montante correspondente à utilização fora do plano é

imediatamente faturado, logo que exceda o limite de 10 euros.

Em caso de não pagamento de qualquer quantia devida a título do serviço, o Operador suspende o acesso ao Serviço até à regularização da situação pelo assinante.

As tarifas e condições ligadas a cada assinatura e as utilizações fora do plano podem ser revistas pelo Operador após deliberação do Poder público.

Podem, além disso, ser objeto de descontos comerciais durante os períodos fixados por decisão do Poder público ou de descontos obtidos através da utilização de códigos promocionais.

O Operador reserva-se o direito de alterar as tarifas em qualquer altura, com obrigação de pré-aviso de um mês; caso a alteração não seja aceite, o Utilizador poderá então solicitar a rescisão com base na «modificação das cláusulas essenciais das GCUA», conforme previsto e descrito no Artigo 4.5.1.

Em caso de perda ou roubo do Cartão Velib' Métropole, o montante devido pela sua substituição é 5 euros.

5.1 Tarifas

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

5.1.1 Taxas aplicáveis de 24 de abril a 31 de julho de 2021

As taxas aplicáveis são as que estão em vigor desde 1 de janeiro de 2018.

Assinatura	Bicicleta mecânica	Bicicleta elétrica
V-Libre	A partir do 1.º minuto, faturação por períodos de 30 minutos ²	

² 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.

V-Plus	Os primeiros 30 minutos são gratuitos ²	Os primeiros 30 minutos ² são faturados a partir do 1.º minuto
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos ²	
V-Max	Os primeiros 60 minutos são gratuitos	Os primeiros 30 minutos ² são gratuitos
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos ²	

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.

São oferecidas assinaturas com uma tarifa reduzida ou uma tarifa social, que são ativadas se o Utilizador justificar que tem direito a usufruir delas quando subscrever a sua assinatura:

- tarifa reduzida: os jovens com menos de 27 anos fornecem uma fotocópia de ambos os lados de um documento de identidade válido; sabendo que no caso de assinatura efetuada em nome de um menor entre os 14 e 18 anos, o tutor legal deve também fornecer um documento de identidade e uma autorização parental por si assinada;
- tarifa social: os diferentes beneficiários devem facultar os documentos que permitam comprovar o seu direito a usufruir desta tarifa, no caso de serem:
 - ✓ pessoas em situação de inserção (16-25 anos de idade inclusive): uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e um certificado de inscrição num dos sistemas correspondentes;
 - ✓ bolseiros (14-26 anos de idade inclusive): uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e um certificado específico do apoio recebido como bolseiro do ensino;

³ 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.

- ✓ Beneficiários do transporte gratuito da Ile-de-France Mobilité: uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e o certificado de Transporte solidário gratuito da Agence Solidarité Transport Ile-De-France (este certificado pode ser descarregado do site www.solidaritetransport.fr).

5.1.2 Tarifas aplicáveis a partir de 1 de agosto de 2021

A partir de 1 de agosto de 2021, as tarifas aplicáveis a qualquer assinatura efetuada, renovada ou modificada a partir de 24 de abril de 2021 são, em conformidade com o Artigo 7 das CGAU, as abaixo enunciadas. Recorda-se que qualquer assinatura subscrita, modificada ou renovada antes de 24 de abril de 2021 está sujeita às taxas em vigor desde 1 de janeiro 2018, em conformidade com o Artigo 6 das CGAU.

Assinatura	Bicicleta mecânica	Bicicleta elétrica
V-Libre	Os primeiros 30 minutos são faturados a partir do 1.º minuto	Os primeiros 45 minutos ³ são faturados a partir do 1.º minuto
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos ²	
V-Plus	Os primeiros 30 minutos são gratuitos ²	Os primeiros 45 minutos ³ são faturados a partir do 1.º minuto
	A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos ²	
V-Max	Os primeiros 60 minutos são gratuitos ²	Os primeiros 45 minutos ³ são gratuitos dentro do limite de dois 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 ²	

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.

São oferecidas assinaturas com uma tarifa reduzida ou uma tarifa social, que são ativadas se o Utilizador justificar que tem direito a usufruir delas quando subscrever a sua assinatura:

- tarifa reduzida: os diferentes beneficiários abaixo mencionados devem facultar os documentos que permitam comprovar o seu direito a usufruir desta tarifa, da seguinte forma:
 - ✓ os jovens com menos de 27 anos fornecem uma fotocópia de ambos os lados de um documento de identidade válido; sabendo que no caso de assinatura efetuada em nome de um menor entre os 14 e 18 anos, o tutor legal deve também fornecer um documento de identidade e uma autorização parental por si assinada;
 - ✓ os adultos como 60 anos ou mais devem facultar uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido.
- tarifa social: os diferentes beneficiários devem facultar os documentos que permitam comprovar o seu direito a usufruir desta tarifa, no caso de serem:
 - ✓ pessoas em situação de inserção (16-25 anos de idade inclusive): uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade

- válido e um certificado de inscrição num dos sistemas correspondentes;
- ✓ bolsseiros (14-26 anos de idade inclusive): uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e um certificado específico do apoio recebido como bolsheiro do ensino;
 - ✓ beneficiários do transporte gratuito da Ile-de-France Mobilité: uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e o certificado de Transporte solidário gratuito da Agence Solidarité Transport Ile-De-France (este certificado pode ser descarregado do site www.solidaritetransport.fr).

5.2 Códigos promocionais

O Utilizador pode beneficiar de códigos promocionais que lhe permitem obter um desconto sobre o montante da assinatura ou obter minutos de bónus adicionais. Introduce estes códigos promocionais quer no momento da subscrição (para descontos de subscrição), quer em qualquer momento para obter minutos de bónus.

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, vendidos 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 que a utilização deste código promocional foi efetuada 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 Bónus de tempo

Todos os assinantes dos programas V-Plus, V-Max ou V-Max Pro que retirem uma bicicleta de uma estação cheia, na qual não esteja disponível nenhuma doca livre, e/ou que a devolvam numa estação vazia, recebem um bónus de tempo que consiste em minutos de utilização gratuitos. O bónus de tempo é descrito na rubrica «Tarifas» no site, na aplicação e nos quiosques.

Uma vez obtido, o bónus de tempo é utilizado automaticamente se um trajeto durar mais de 30 minutos (ou mais de 60 minutos para um trajeto com uma bicicleta mecânica e uma assinatura V-Max).

É consumido por períodos de 30 minutos.

Os bónus de tempo são acumuláveis. O Utilizador pode utilizar vários bónus de tempo num mesmo trajeto.

Os bónus de tempo não são transmissíveis, nem reembolsáveis. São conservados se o Utilizador renovar a sua assinatura no final da validade.

5.4 Caução

No momento 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 11 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 assinatura (número de cartão, período de validade e código CVV).
- para 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 é de 300 euros para cada utilização de uma bicicleta.

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, especialmente nos casos indicados no Artigo 11.

De acordo com o Artigo 11 das CGAU, o Utilizador autoriza igualmente o Operador a debitar os montantes devidos pelo Utilizador pelas penalizações no caso de incumprimentos por parte do Utilizador no âmbito da utilização do Serviço.

5.5 Segurança dos pagamentos

O Operador utiliza os serviços da INGENICO ECS, empresa especializada na garantia de pagamentos em linha 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 de 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 – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS UTILIZADORES QUE TENHAM EFETUADO, RENOVADO OU MODIFICADO UMA ASSINATURA ANTES DE 24 DE ABRIL DE 2021

Não obstante as disposições destas CGAU, as disposições abaixo indicadas aplicam-se a **qualquer Utilizador que tenha subscrito, renovado ou modificado uma assinatura antes de 24 de abril de 2021 até à data do final da validade da referida assinatura.**

6.1 Assinaturas e condições tarifárias

Todas as assinaturas efetuadas antes de 24 de abril de 2021, **independentemente da sua data final**, estarão sujeitas aos termos de preços estabelecidos no Artigo 5.1.1. até ao fim da referida subscrição, quer seja anterior ou posterior de 1 de agosto de 2021.

As tarifas das assinaturas e das utilizações estão disponíveis em qualquer momento no site, na aplicação e nos quiosques, na rubrica «Tarifas», e são designadas «Assinatura de longa duração - tabela de preços Velib' Métropole aplicável até 31 de julho de 2021».

6.2 Alteração da assinatura pelo Utilizador

O utilizador é informado de que qualquer modificação da assinatura por sua própria iniciativa, em conformidade com os termos do Artigo 4.3 das CGAU, implicará, após receção do e-mail de confirmação da ativação da sua nova assinatura, a aceitação imediata das CGAU e das condições tarifárias em vigor no momento.

Se esta alteração à assinatura ocorrer antes de 1 de agosto de 2021: serão aplicáveis as disposições do Artigo 7.

6.3 Renovação da assinatura

O Utilizador é informado que qualquer assinatura efetuada antes de 24 de abril de 2021 não pode ser tacitamente renovada, quer tenha ou não ativado esta possibilidade no momento da sua subscrição inicial ou a partir da sua conta. Deverá, então, efetuar uma nova assinatura a partir da sua conta, aceitando assim as CGAU e as condições tarifárias em vigor à data da subscrição.

6.4 Cancelamento legítimo

O Utilizador é expressamente informado que não poderá beneficiar das disposições do mecanismo de cancelamento por razões legítimas resultantes das disposições dos Artigos 4.5.1 e 5 destas CGAU, na sequência da aplicação das novas condições tarifárias.

ARTIGO 7 – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS UTILIZADORES QUE TENHAM EFETUADO, RENOVADO OU MODIFICADO A SUA ASSINATURA ENTRE 24 DE ABRIL E 1 DE AGOSTO DE 2021

Não obstante as disposições destas CGAU, as disposições abaixo indicadas aplicam-se a **qualquer Utilizador que**

tenha subscrito, renovado ou modificado uma assinatura entre 24 de abril e 1 de agosto de 2021.

7.1 Assinaturas e condições tarifárias

Todas as assinaturas subscritas, renovadas ou modificadas a partir de 24 de abril de 2021 estarão sujeitas ao regime de preços estabelecido no Artigo 5.

O Utilizador é informado que:

- entre 24 de abril de 1 de agosto de 2021: qualquer utilização fora do plano será cobrada com base nos termos e condições enunciados no Artigo 5.1.1.,
- a partir de 1 de agosto de 2021: qualquer utilização fora do plano será cobrada com base nos termos e condições enunciados no Artigo 5.1.2, que o Utilizador aceita expressamente.

As tarifas das assinaturas e das utilizações estão disponíveis em qualquer momento no site, na aplicação e nos quiosques, na rubrica «Tarifas», e são designadas, pelo período até 31 de julho de 2021, «Assinatura de longa duração - tabela de preços Velib' Métropole aplicável até 31 de julho de 2021», e pelo período a partir de 1 de agosto, «Assinatura de longa duração - tabela de preços Velib' Métropole aplicável a partir de 1 de agosto de 2021».

7.2 Alteração da assinatura pelo Utilizador

O utilizador é informado de que qualquer modificação da assinatura por sua própria iniciativa, em conformidade com os termos do Artigo 4.3 das CGAU, implicará, após receção do e-mail de confirmação da ativação da sua nova assinatura, a aceitação imediata das CGAU e das condições tarifárias em vigor no momento.

7.3 Renovação da assinatura

O Utilizador é informado que qualquer assinatura subscrita entre 24 de abril e 1 de agosto de 2021, e sujeita a renovação tácita, estará sujeita às CGAU e às condições tarifárias em vigor à data da renovação da assinatura, que o Utilizador aceita expressamente.

7.4 Cancelamento legítimo

O Utilizador é expressamente informado que não poderá beneficiar das disposições do mecanismo de cancelamento por razões legítimas resultantes das disposições dos Artigos 4.5.1 e 5 destas CGAU, na sequência de modificação de tarifário resultante da aplicação das novas condições tarifárias.

ARTIGO 8 – OBRIGAÇÕES DO UTILIZADOR

O Utilizador compromete-se a fazer uma utilização normal do Serviço. Nesse sentido, o Utilizador compromete-se, em particular, 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. Deve evitar a sua degradação, a sua destruição ou o seu desaparecimento. Deve bloquear sistematicamente a bicicleta com o seu sistema antirroubo num lugar 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 11.

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 válido durante a validade da sua assinatura. Se necessário, atualiza os seus dados e a data de validade do seu cartão diretamente na sua conta.

ARTIGO 9 – 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 da assinatura 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 diretamente 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 as assinaturas, 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;
- 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 simultânea de várias bicicletas;
- 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.

No final deste período, se a fraude for comprovada, e se o Utilizador não a retificar, a assinatura do Utilizador será cancelada por incumprimento.

Durante a suspensão do acesso ao Serviço, o Utilizador permanecerá responsável pelos prazos de validade da sua assinatura e/ou as utilizações pagas, assim como por quaisquer penalidades, quando aplicável.

O Operador reserva-se o direito de cancelar a assinatura do Utilizador, de pleno direito e sem indemnizações, nas condições definidas no Artigo 4.5.3, se se comprovar que o Utilizador não regulariza a sua situação, respeita as condições previstas no presente artigo e, especialmente, em caso de roubo, vandalismo e ameaças à segurança de outros.

ARTIGO 10 – 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 de a 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, e:

- 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 a partir da 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 diretamente 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 11.

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, nomeadamente em matéria de usurpação de identidade ou 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 11 – PENALIZAÇÕES

A caução depositada pelo Utilizador no momento da subscrição do Serviço pode 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:

- levar a 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 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.

ARTIGO 12 – 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).

O Poder público é o responsável pelo tratamento dos dados recolhidos no âmbito do Serviço e o Operador é o subcontratado. 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:

- subscrição em linha 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;
- eventual exclusão temporária de Utilizadores no âmbito das cláusulas definidas no Artigo 4.5.3.

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 da sua última assinatura.

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 Operador para os seus subcontratados e parceiros, incluindo em outros países fora 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, 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@smovengon.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 13 – 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, 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: 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 14 – 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.

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, especialmente 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.