

**CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET
D'UTILISATION DU SYSTEME VELIB' PAR LES
UTILISATEURS COURTE DUREE –
PERSONNE PHYSIQUE**

DATE DE DERNIERE MISE A JOUR : 7 FEVRIER 2022

ARTICLE 1 – OBJET

Le système Velib' est un dispositif de Vélos en libre-service (le « Service ») proposé par le Syndicat mixte Autolib' et Velib' Métropole (le « Pouvoir Public ») et confié à la société Smovengo (l' « Opérateur »). La société Smovengo agit au nom et pour le compte du Syndicat au titre de l'exploitation du service public Velib'.

Les présentes CGAU ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques (le(s) « Utilisateur(s) »), pour leur usage personnel dans les conditions définies ci-après.

1.1. Coordonnées du Service Clients

- www.velib-metropole.fr
- Courriel via le formulaire de contact présent sur le site : www.velib-metropole.fr
- 01 76 49 1234 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).
- Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Les horaires d'ouverture du Service Clients sont :

- Serveur Vocal Interactif : 7j/7 et 24h/24
- Conseillers à votre écoute : du lundi au vendredi de 8h à 22h, le samedi de 9h à 22h, le dimanche de 9h00 à 19h00.

1.2. Coordonnées de l'Opérateur :

SMOVENGO
10, rue du Commandant d'Estienne d'Orves
92390 Villeneuve-la-Garenne

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Application Île-de-France Mobilités : désigne le programme propriétaire d'Île-de-France Mobilités téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone ou d'une

tablette. Elle permet à tout usager des services d'Île-de-France Mobilités, d'accéder à la page web des offres commerciales Velib' Métropole et de choisir son moyen d'accès au Service. Il n'est pas possible de procéder à la création d'un Compte via l'Application Île-de-France Mobilités.

Application Velib' Métropole : désigne le programme propriétaire de Velib' Métropole téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone ou d'une tablette. Elle permet à tout Utilisateur du Service de trouver un Vélo ou une Station à proximité mais aussi de choisir un itinéraire adapté aux cyclistes, de consulter le nombre de km parcourus, de souscrire au Service, de contacter le Service Clients ou de déclarer un incident.

Borne : mobilier urbain qui permet à l'Utilisateur de s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte, de constater l'état des Stations situées à proximité, d'obtenir un renseignement relatif au Service, d'obtenir une attestation de restitution sur les Bornes équipées de moyen de paiement, de contacter le Service Clients et, lors de la souscription d'un Forfait, de consulter les CGAU.

Bornette : désigne les points d'accroches situés au niveau des Stations permettant le retrait et la dépose des Vélos de façon sécurisée par l'Utilisateur.

Carte : désigne les cartes utilisables sur la V-Box du Vélo afin de prendre, sécuriser et restituer un Vélo. Les cartes autorisées sont la carte Velib' Métropole et les cartes partenaires.

Caution (ou dépôt de garantie) : pré-autorisation sur la carte bancaire, effectuée au moment de la souscription, permettant à l'Opérateur le prélèvement des pénalités prévues l'article 9 en cas de manquements par l'Utilisateur dans l'utilisation du Service.

Client : désigne toute personne physique ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat d'un ou plusieurs Services pour son compte ou pour le compte d'un mineur en tant que tuteur légal.

Code d'Accès : code personnel à 8 chiffres attribué à l'Utilisateur à l'issue de son parcours de souscription. Ce code est à saisir sur la V-Box afin d'avoir accès à son Vélo.

Code Secret : code personnel à 4 chiffres attribué à l'Utilisateur à l'issue de son parcours de souscription. Ce code est à renseigner sur la V-Box à la suite de la saisie du code d'accès à 8 chiffres.

Code Promotionnel : permet au Client d'obtenir une réduction sur le montant des Forfaits ou des minutes bonus supplémentaires.

Compte : désigne le compte client créée par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder au Service.

Forfait : désigne les formules de souscription courte durée proposées aux utilisateurs du service Velib' Métropole, à savoir les Pass et le Ticket-V.

Île-de-France Mobilités : désigne l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour la région Île-de-France, anciennement dénommée STIF - Syndicat des Transports d'Île-de-France.

IDFM Connect : désigne le service d'authentification permettant d'accéder de façon sécurisée aux services d'Île-de-France Mobilités et de certains de ses partenaires.

Navigo : désigne la marque propriétaire d'Île-de-France Mobilités.

Parties : désigne ensemble l'Opérateur, l'Utilisateur et le Client ayant souscrit aux présentes CGAU pour son compte ou pour le compte d'un mineur en cas de tuteur légal.

Pass : désigne les formules de souscription courte durée proposées aux utilisateurs du service Velib' Métropole pour une durée d'utilisation du Service définie et limitée dans le temps.

Service : désigne le service de Vélo en libre-service proposé par l'Opérateur.

Site : désigne le site web www.velib-metropole.fr mis à disposition des Utilisateurs, des Clients et des personnes souhaitant avoir des informations sur le Service, souscrire au Service, contacter le Service Clients, localiser une Station, consulter les CGAU.

Station : aire de stationnement des Velib' équipée d'une Borne et de Bornettes.

Station + : désigne le dispositif anciennement dénommé Park + et permettant à l'Utilisateur de sécuriser son Vélo dans une Station ne disposant pas de Bornette disponible. Ce dispositif consiste à attacher son Vélo entre deux Vélos selon la méthode décrite à l'article 4.2.4 et est limitée à un nombre de Vélos correspondant au nombre de câbles cadenas mis à disposition sur les Bornettes.

Ticket-V : désigne une formule de souscription courte durée proposée aux utilisateurs du service Velib' Métropole pour un ticket à l'unité permettant une seule et unique course.

Utilisateur : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans utilisant le Service avec un Forfait.

Vélo : désigne à la fois les vélos mécaniques et les Vélos à Assistance Electrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Velib' Métropole.

Vélo à Assistance Electrique : désigne uniquement les Vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Velib' Métropole.

V-Box : boîtier électronique, encastré dans le guidon, qui permet un accès direct au Vélo soit via la saisie d'un Code d'Accès, soit via le passage de la carte sur l'écran. D'autres fonctionnalités seront intégrées tout au long du développement du Service.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Présentation du Service

Le Service permet à l'Utilisateur, après avoir souscrit à un Forfait sur le Site ou l'Application Velib' Métropole, d'emprunter un Vélo selon les modalités décrites ci-après.

Le Service est constitué de Stations comportant une Borne et des Bornettes permettant la location et la restitution de Vélos utilisés dans le cadre du Service.

La Borne permet à l'Utilisateur :

- de souscrire un Forfait à partir des Bornes équipées de moyen de paiement ;
- de s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte si l'Utilisateur en a créé un au moment de la souscription ;
- de consulter l'état des Stations situées à proximité ;
- d'obtenir un renseignement relatif au Service ;

- d'obtenir une attestation de restitution sur les Bornes équipées de moyen de paiement
- de contacter le Service Clients ;
- de consulter les CGAU lors de la souscription d'un Forfait.

Le Vélo est équipé d'une V-Box permettant à l'Utilisateur :

- de s'identifier ;
- d'emprunter, sécuriser et restituer le Vélo ;
- d'accéder à des informations sur son déplacement : vitesse, durée d'utilisation, etc.

3.2 Présentation des Forfaits courte durée

Les Forfaits sont strictement personnels. Les Pass permettent la location de 1 à 5 Vélos en simultané dans les conditions décrites ci-après.

A compter de l'achat du Forfait, l'Utilisateur dispose de 15 jours calendaires pour réaliser sa première location. Au-delà de ce délai, le Forfait n'est plus valide, le montant du Forfait reste dû.

Les Forfaits proposés dans le cadre du Service sont les suivants :

Forfaits courte durée	Description
V Pratique dénommé Ticket - V	<ul style="list-style-type: none"> • Location d'un vélo mécanique ou d'un Vélo à Assistance Electrique pour effectuer un trajet unique.
V Découverte (Vélo mécanique) dénommé Pass 24H Classique	<ul style="list-style-type: none"> • Location d'1 à 5 Vélo(s) en simultané ; • Location de vélos mécaniques pour un nombre de courses illimité et de Vélos à Assistance Electrique strictement en supplément ; • Locations successives valables pendant une période de 24 heures consécutives à partir de la première location.
V Découverte (Vélo à Assistance Electrique) dénommé	<ul style="list-style-type: none"> • Location d'1 à 5 Vélo(s) en simultané ; • Location de vélos mécaniques pour un nombre de courses illimité et de Vélos à Assistance Electrique, dans la

Pass 24 H Electrique	limite de 6 trajets par jour, toute location supplémentaire étant facturée ; <ul style="list-style-type: none"> • Locations successives valables pendant une période de 24 heures consécutives à partir de la première location.
V Séjour dénommé Pass 3 jours	<ul style="list-style-type: none"> • Location d'1 à 5 Vélo(s) en simultané ; • Location de vélos mécaniques pour un nombre de courses illimité et de Vélos à Assistance Electrique, dans la limite de 6 trajets par jour, toute location supplémentaire étant facturée ; • Locations successives valables pendant une période de 3 jours consécutifs à partir de la première location.

L'accès au système Station + pour la prise et la dépose d'un Vélo est possible pour l'ensemble des Utilisateurs des Forfaits.

3.3 Disponibilité du Service

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Pass, il peut, sous réserve des dispositions de l'article 7, louer un ou plusieurs Vélo(s) pour un nombre de locations illimitées durant la période de validité de son Pass. Le Pass de l'Utilisateur permet, en fonction de l'option choisie lors de la souscription, la prise simultanée de 1 à 5 Vélos.

Le Ticket-V ne permet qu'une seule et unique location de Vélo.

Le Pass d'un Utilisateur exclut l'usage d'un même Vélo dans la limite de trois locations consécutives par tranche de 24 heures. Le Pass exclut également l'utilisation du Service aux fins de location ou bien encore à des fins de livraison commerciale régulière.

Pour toute location d'une durée minimale de 3 minutes, et afin d'éviter toute privatisation d'un Vélo, un délai d'attente compris entre 3 et 5 minutes est à respecter entre deux locations d'un même Vélo.

Aucune location ne pourra excéder une durée de 24h consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »).

En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Service par l'Utilisateur, les données délivrées par le serveur informatique du Service Clients font foi. Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues à l'article 9 et de prélever les montants correspondants sur la Caution visée à l'article 5.3.

Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sans interruption, sauf en cas de force majeure ou édicton par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'usage d'une ou plusieurs Stations ou de la circulation cycliste sur le territoire d'implantation du Service.

L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour informer en temps réel l'Utilisateur des conditions de disponibilité du Service via le Site ou l'Application Velib' Métropole.

ARTICLE 4 – MODALITE D'ACCES AU SERVICE

4.1. Souscription au Service

4.1.1 Création d'un Compte

Afin de pouvoir souscrire et utiliser le Service, l'Utilisateur doit souscrire un Forfait sur le Site, l'Application Velib' Métropole ou directement sur une Borne équipée d'une solution de paiement.

- Sur le Site et l'Application Velib' Métropole, l'Utilisateur :
 - ✓ choisit son Forfait (Ticket-V, Pass 24h Classique, Pass 24h Electrique, Pass 3 jours), et le nombre de Vélos qu'il souhaite louer simultanément dans le cadre de l'achat d'un Pass ;
 - ✓ définit son identifiant (adresse courriel) et mot de passe qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte ;
 - ✓ saisit ses coordonnées ;
 - ✓ choisit un Code Secret à 4 chiffres ;
 - ✓ accepte les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et autorise l'Opérateur à prélever jusqu'à 300 euros pour 1 Vélo ou

jusqu'à 600 euros pour plusieurs Vélos au titre de la Caution dont les modalités sont précisées au sein de l'article 5.3.

- Sur la Borne, l'Utilisateur :
 - ✓ choisit son Forfait (Ticket-V, Pass 24h Classique, Pass 24h Electrique, Pass 3 jours), et le nombre de Vélos qu'il souhaite louer simultanément dans le cadre de l'achat d'un Pass ;
 - ✓ choisit un Code Secret à 4 chiffres ;
 - ✓ accepte les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et autorise l'Opérateur à prélever jusqu'à 300 euros pour 1 Vélo ou jusqu'à 600 euros pour plusieurs Vélos au titre de la Caution dont les modalités sont précisées au sein de l'article 5.3 ;
 - ✓ enfin, il lui est proposé de saisir son adresse courriel et/ou son numéro de téléphone afin de pouvoir le renseigner à la suite de sa souscription.
- Sur l'Application Île-de-France Mobilités, l'Utilisateur :
 - ✓ sélectionne la rubrique « Achat – autres services », puis le mode de mobilité « Vélos – Velib' »,
 - ✓ Il sélectionne ensuite le moyen d'accès au Service : Carte Navigo ou Code d'Accès,
 - ✓ S'il choisit la Carte Navigo comme moyen d'accès au Service, il lui est alors proposé de passer sa Carte Navigo sur son smartphone afin que sa Carte Navigo soit directement reconnue lors de sa première prise de Vélo, à la suite de l'achat de son Forfait.
 - ✓ L'Utilisateur est informé que l'Application Île-de-France Mobilités ne permet pas la création d'un Compte. L'Utilisateur ne pourra donc pas accéder aux fonctionnalités suivantes :
 - Consultation de l'historique des trajets (date, heure, temps de course, km parcourus, n° de vélo utilisé, CO₂ économisé, Station de départ et Station d'arrivée, vitesse moyenne et valorisation en euros de la course) ;
 - Consultation des justificatifs de paiement ;
 - Déclaration de perte ou de vol du moyen d'accès au Service ;
 - Signalement d'un dysfonctionnement sur un Vélo ou d'un Vélo abandonné hors Station
 - Consultation et modification des informations personnelles et de contact,

du moyen de paiement, gestion des préférences de communication, et consultation du détail du Forfait ;

- Notation du Vélo après une course ;
- Partage des usages ;
- Consultation du tableau de bord (total des km parcourus, du nombre de trajets effectués, du temps de trajet moyen, du CO₂ économisé ;
- Suivi du statut des Stations favorites.

Afin de finaliser la souscription au Service, l'Utilisateur doit payer le montant du Forfait par carte bancaire.

L'Utilisateur autorise l'Opérateur à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant dû au titre du Forfait et/ou des usages payants. Dans ce cas les coordonnées de la carte bancaire de l'Utilisateur sont enregistrées via un système de sécurisation de paiement en ligne auprès de la société INGENICO ECS dans les conditions prévues à l'article 5.4.

Seules les cartes bancaires des réseaux cartes bleues, Visa, MasterCard et American Express, sont acceptées. . A compter du 11 octobre 2021, les cartes bancaires prépayées, les cartes bancaires dites « virtuelles », ainsi que les cartes bancaires à autorisation systématique ne sont pas acceptées comme moyen de paiement pour tout achat de Forfait sur le site Web ou l'Application Velib' Métropole ainsi que pour toute modification de coordonnées de carte bancaire.

Pour confirmer la souscription de l'Utilisateur, Il lui est demandé de choisir un Code Secret à 4 chiffres. Si l'Utilisateur a souscrit un Forfait via l'Application Île-de-France Mobilités, il reçoit un Code Secret à 4 chiffres généré automatiquement. A la suite de l'obtention du Code Secret, l'Utilisateur se voit attribuer un Code d'Accès à 8 chiffres. Ces 2 codes sont demandés successivement à l'Utilisateur lors de toute utilisation du Service en Station.

Le Code d'Accès ainsi que le Code Secret sont communiqués par courriel aux Utilisateurs ayant renseigné leur adresse courriel et sont également disponibles sur leur Compte. En cas d'achat d'un Forfait sur une Borne équipée de moyen de paiement, ce code à 8 chiffres est également imprimé sur papier.

Une fois la souscription finalisée, un relevé est envoyé à l'Utilisateur par courriel. Pour les Utilisateurs ayant souscrit un Forfait via le Site ou l'Application Velib' Métropole, le relevé est également disponible dans leur Compte dans la rubrique « Justificatif de Paiement ».

L'Opérateur se réserve le droit de refuser ou d'annuler la création d'un Compte ou l'accès au Service à tout Utilisateur ne remplissant pas les conditions requises dans les présentes CGAU.

4.1.2 Description des moyens d'accès au Vélo

Une fois détenteur d'un Forfait, l'Utilisateur peut accéder aux Vélos par les moyens suivants :

- le Code d'Accès à 8 chiffres généré par le Service complété du Code Secret de 4 chiffres que l'Utilisateur a choisi ;
- un smartphone **NFC compatible** ; cet accès NFC ne sera disponible qu'après téléchargement de l'Application Velib' Métropole ;
- la Carte Navigo ;
- la Carte Velib' Métropole.

A l'issue de sa souscription, l'Utilisateur peut utiliser le Service immédiatement, en saisissant son Code d'Accès à 8 chiffres complété du Code Secret à 4 chiffres sur la V-Box du Vélo.

4.1.3 Modalités de rétractation

En cas de souscription à distance, l'Utilisateur a la faculté, sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalités, d'exercer un droit de rétractation du Forfait souscrit, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de la confirmation de souscription.

Dans ce cas, l'Utilisateur informe le Service Clients de sa décision de se rétracter en retournant, avant l'expiration du délai susvisé, le formulaire de rétractation du site Velib' , dûment rempli, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, soit par courriel à l'adresse suivante : service-client@velib-metropole.fr, soit courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

Si le Service n'a pas commencé au moment où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, l'Utilisateur se verra intégralement remboursé des montants payés.

Si le Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, l'Utilisateur sera facturé de la totalité du montant du Forfait ainsi que des éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités.

4.2 Modalités d'usage du Vélo

4.2.1 Modalité d'emprunt du Vélo en Station en début de location

Pour emprunter un Vélo, l'Utilisateur doit :

- se présenter à une Station directement devant le Vélo de son choix et appuyer sur la touche « V » de la V-Box pour la réveiller ;
- saisir son Code d'Accès à 8 chiffres sur le clavier de la V-Box et à nouveau appuyer sur la touche « V » de la V-Box ;
- enfin, saisir le Code Secret à 4 chiffres.

Si l'Utilisateur dispose d'une Carte Navigo ou d'une Carte Velib' Métropole, l'Utilisateur peut :

- se présenter à une Station directement devant le Vélo de son choix et appuyer sur la touche « V » de la V-Box pour la réveiller ;
- présenter sa Carte devant le lecteur de la V-Box ;
- saisir son Code d'Accès à 8 chiffres sur le clavier de la V-Box et à nouveau appuyer sur la touche « V » de la V-Box ;
- saisir le Code Secret à 4 chiffres ;
- enfin, présenter une 2^{de} fois sa Carte.

Si l'Utilisateur a souscrit un Forfait via l'Application Île-de-France Mobilités et a sélectionné sa Carte Navigo comme moyen d'accès au Service, cette Carte Navigo sera directement relié au Forfait souscrit.

L'Utilisateur, pour emprunter un Vélo, peut alors :

- se présenter à une Station directement devant le Vélo de son choix ;
- Appuyer sur la touche « V » de la V-Box pour la réveiller ;
- Présenter sa Carte Navigo devant le lecteur de la V-Box

L'Utilisateur peut dès lors retirer le Vélo de sa Bornette lorsque le message « GO » apparaît sur l'écran de la V-Box.

Si l'Utilisateur a souscrit un Pass permettant l'emprunt de plusieurs Vélos, il peut réitérer les actions définies ci-dessus autant de fois que nécessaire pour emprunter plusieurs

Vélos, dans la limite du nombre de Vélos autorisés par son Pass.

Pour les Vélos à Assistance Electrique, l'assistance électrique se met automatiquement en marche dès que l'Utilisateur commence à pédaler. Par défaut, le niveau d'assistance est réglé au minimum. Il peut être modifié par l'utilisateur directement sur la V-Box au niveau 2 ou 3. Pour des raisons de sécurité, cette opération doit être réalisée à l'arrêt.

4.2.2 Sécuriser un Vélo en dehors d'une Station pendant la location

Il est possible de verrouiller le Vélo en cours de location et en dehors d'une Station. L'Utilisateur est informé que dans ce cas, le temps de location continue à être décompté.

Pour verrouiller son Vélo en dehors d'une Station, l'Utilisateur doit :

- se mettre à l'arrêt et appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- saisir son Code d'Accès à 8 chiffres puis saisir son Code Secret à 4 chiffres ;
- ou, le cas échéant, passer sa Carte Navigo ou son Smartphone sur la V-Box ;
- suivre les instructions de la V-Box afin de confirmer qu'il s'agit bien d'une pause.

La direction du Vélo se bloque de manière automatique.

Il est toutefois impératif, en complément, de sortir par la droite le câble intégré dans le guidon du Vélo, et après l'avoir fait passer par un point fixe, introduire son extrémité dans l'orifice situé dans la fourche cadenas situé derrière le phare avant afin d'attacher le Vélo à un point fixe.

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis saisir son code Secret à 4 chiffres ou passer sa Carte Navigo ou son Smartphone sur la V-Box.

La direction du Vélo se déverrouille de manière automatique. L'Utilisateur doit manuellement retirer le câble de la fourche cadenas pour le réintroduire dans le guidon du Vélo à son emplacement d'origine avant de continuer son trajet.

4.2.3 Modalité de restitution du Vélo en Station en fin de location

Pour restituer un Vélo en fin de location, l'Utilisateur doit se rendre dans n'importe quelle Station disposant a minima d'une Bornette libre et insérer la roue avant du Vélo dans l'une des Bornettes libre jusqu'à ce que le Vélo soit enclenché et vérifier :

- que l'écran de la V-Box est bien allumé ; s'il ne l'est pas, l'Utilisateur doit appuyer sur « V » ;
- et que le Vélo ne peut pas être retiré.

À la suite de ces actions :

- un message « STOP » émanant de la V-Box confirme que le Vélo est correctement attaché marquant la fin de location, le montant dû pour l'utilisation du Service sera débité selon le temps de location et la tarification définie dans son Forfait ;
- tout autre message émanant de la V-Box indique que le Vélo est mal verrouillé. L'Utilisateur doit alors repositionner le Vélo et refaire la restitution selon la procédure définie ci-avant, soit sur la même Bornette, soit sur une autre Bornette disponible, ou alors appuyer sur le bouton V après avoir mieux repositionné le Vélo dans sa Bornette.

Si après ces manipulations le Vélo n'est toujours pas restitué, l'Utilisateur doit :

- soit contacter dans les plus brefs délais le Service Clients (par téléphone ou depuis le menu dédié sur la Borne) pour identifier l'origine de l'incident ;
- soit s'identifier à la Borne équipée de moyens de paiement pour effectuer une déclaration manuelle de restitution du Vélo qui lui permet de confirmer l'heure de restitution de son Vélo à la suite du problème technique rencontré.

Si l'anomalie est avérée par le système informatique, le montant du trajet sera calculé au prorata temporis du moment où l'Utilisateur a informé le Service Clients.

Si aucune anomalie n'est avérée ou si l'Utilisateur ne prévient pas le Service Clients, le montant du trajet sera dû en totalité, le Vélo restant sous sa responsabilité. De plus, les dispositions de l'Article 9 s'appliqueront.

4.2.4 Modalité d'emprunt et restitution dans une Station ne disposant plus de Bornette libre – Station +

Tout Utilisateur peut restituer et emprunter un Vélo sécurisé par le dispositif Station +.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier à tout moment le nombre de Stations dotées du dispositif Station+. Le dispositif Station + est activé par l'Opérateur en fonction des besoins de régulation du Service et en fonction du nombre de Bornettes libres restantes en Station.

Le dispositif Station+ activé est disponible uniquement dans les Stations signalées sur le Site et l'Application Velib' Métropole et lorsque la V-Box le propose au moment de la restitution.

Une Station disposant du système Station + activé est signalée aux Utilisateurs via une lumière jaune sur le haut de la Borne.

Pour restituer un Vélo en Station+, il suffit de :

- appuyer sur la touche « V » de la V-Box pour la réveiller puis appuyer sur la touche « 2 » pour activer le dispositif de restitution en Station + ;
- insérer le Vélo entre deux Vélos sécurisés dans des Bornettes ;
- appuyer sur la touche « V » de la V-Box pour confirmer que le Vélo est bien positionné entre les deux Vélos sécurisés dans les Bornettes et ainsi enclencher le blocage automatique du guidon et de la direction
- puis tirer le câble fixé à la Bornette de droite et l'introduire dans l'orifice situé derrière le phare avant du Vélo à restituer, appuyer sur « V » afin de confirmer le verrouillage du câble antivol.
- Renseigner les 4 chiffres du câble indiqué à même le câble sur fond jaune et appuyer sur « V » pour valider la saisie.

La V-Box indique alors un message « STOP » qui marque la fin de la location

ARTICLE 5 – CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service permet l'accès aux Vélos, seule la tarification d'usage change en fonction de l'utilisation d'un Vélo Mécanique ou d'un Vélo à Assistance Electrique.

Le prix du Service comprend : le prix d'accès au Service souscrit par l'Utilisateur et le prix d'utilisation, qui est

variable en fonction du type et du nombre de Vélo(s) loué(s) et de la durée d'utilisation du Service.

L'Utilisateur acquitte le prix d'utilisation en proportion de la durée d'utilisation du Service.

Si l'Utilisateur a souscrit un Pass permettant l'emprunt de plusieurs Vélos simultanément, la facturation s'entend par Vélo pour chaque trajet.

Pour les Utilisateurs ayant souscrit un Forfait sur le Site ou l'Application Velib' Métropole : chaque trajet est consultable dans la rubrique « Mon Compte » disponible sur le Site, l'Application Velib' Métropole et les Bornes.

Les Utilisateurs ayant souscrit un Forfait via l'Application Île-de-France Mobilités reçoivent par courriel, dès validation de la souscription dans l'Application Velib' Métropole, un relevé de paiement. Les Utilisateurs ayant souscrit un Forfait via l'Application Île-de-France Mobilités en étant connectés à IDFM Connect peuvent également consulter le montant du paiement ainsi que sa date dans l'Application Île-de-France Mobilités.

En cas d'utilisations hors-Forfait, les Utilisateurs ayant souscrit un Forfait via l'Application Île-de-France Mobilités reçoivent un relevé de paiement spécifique par courriel à l'issue d'un délai de 7 jours à compter de la fin de la période de validité du Forfait telle que visée à l'article 3.2 des présentes CGAU.

En cas de réclamation sur l'une de ses courses, l'Utilisateur fournit le numéro de la course correspondante, afin de permettre l'identification des heures de prise et de dépose du Vélo.

Dans le cas d'un Forfait, le montant du Forfait et celui correspondant aux utilisations hors-Forfait et aux éventuelles pénalités liées à l'application de l'article 9 sont dues à l'échéance du Pass ou du Ticket.

Les tarifs et conditions liées à chaque Forfait et utilisations hors-Forfait pourront être révisés par l'Opérateur après délibération du Pouvoir Public. Les tarifs et conditions liées à chaque Forfait peuvent faire l'objet de remises commerciales sur des périodes fixées par décision du Pouvoir Public ou de réductions obtenues par le bénéfice de Codes Promotionnels.

5.1 Tarifs

Les tarifs des Forfait sont disponibles à tout moment sur le Site, l'Application Velib' Métropole et la Borne à la rubrique « Tarifs ».

5.1.1 Tarifs applicables pour tout Forfait souscrit entre le 18 juillet 2021 et le 31 juillet 2021

Dans la mesure où à compter de l'achat du Forfait, l'Utilisateur dispose de 15 jours pour réaliser sa première location, **les tarifs applicables pour tout Forfait souscrit entre le 18 juillet 2021 et le 31 juillet 2021 sont ceux en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2018.**

Vélo mécanique	Vélo à Assistance Electrique
<ul style="list-style-type: none"> Les 30 premières minutes de chaque trajet sont gratuites¹ Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes² 	<ul style="list-style-type: none"> Les 30 premières minutes de chaque trajet sont facturées dès la 1^{re} minute² Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes²

L'utilisateur acquitte le prix d'utilisation en proportion de la durée d'utilisation du Service. Toute tranche de 30 minutes entamée est, le cas échéant, facturée dans sa totalité.

Si l'Utilisateur a souscrit un Forfait permettant l'emprunt de plusieurs Vélos simultanément, la facturation s'entend par Vélo pour chaque trajet.

5.1.2 Tarifs applicables pour tout Forfait souscrit à partir du 1^{er} août 2021

Les tarifs applicables à tout Forfait souscrit à partir du 1^{er} août 2021 sont ceux en vigueur à compter du 1^{er} août 2021. Ils pourront être révisés par délibération du Syndicat mixte Autolib' Velib' Métropole.

¹ Les 30 premières minutes concernent les courses d'une durée inférieure ou égale à 29 min 59 sec. Ce raisonnement s'applique à chaque tranche de 30 min.

Forfait	Vélo mécanique	Vélo à Assistance Electrique
Ticket-V	Les 45 premières minutes sont gratuites	
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ²	
Pass 24H Classique	Les 30 premières minutes sont gratuites ²	Les 45 premières minutes ³ sont facturées dès la 1 ^{ère} minute
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ²	
Pass 24H Electrique	Les 60 premières minutes sont gratuites ²	Les 45 premières minutes ³ sont gratuites dans la limite de six locations par jour calendaire à compter de l'heure de prise du Vélo. Au-delà : facturation de toute location supplémentaire sur la même période de 24 heures dès la 1 ^{ère} minute
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ²	
Pass 3 Jours	Les 60 premières minutes sont gratuites ²	Les 45 premières minutes ³ sont gratuites dans la limite de six locations par jour calendaire à compter de l'heure de prise du Vélo.

³ Les 45 premières minutes concernent les courses d'une durée inférieure ou égale à 44 min 59 sec. Ce raisonnement s'applique à chaque tranche de 45 min.

		Au-delà : facturation de toute location supplémentaire sur la même période de 24 heures dès la 1 ^{ère} minute
		Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ²

L'utilisateur acquitte le prix d'utilisation en proportion de la durée d'utilisation du Service. Toute tranche de 30 ou 45 minutes entamée est, le cas échéant, facturée dans sa totalité.

5.2 Codes promotionnels

L'Utilisateur peut bénéficier de Codes Promotionnels, qu'il saisit lors de la souscription. Ces Codes Promotionnels lui permettent d'obtenir une réduction sur le montant du Forfait. L'Opérateur peut en effet créer des Codes Promotionnels à son entière discrétion. L'Utilisateur qui en bénéficie accepte les conditions d'utilisation de ces Codes Promotionnels qui prévoient :

- une utilisation de manière licite pour le public visé et les finalités définies par la promotion concernée et dans le respect des conditions spécifiques fixées par l'Opérateur pour chaque Code Promotionnel ;
- ne pouvoir être dupliqués, vendus ou transférés, de quelque manière que ce soit, ou mis à la disposition du public (qu'ils soient postés sur un forum public ou autrement) sauf autorisation expresse de l'Opérateur ;
- pouvoir être désactivés à tout moment par l'Opérateur, si l'obtention ou/et l'usage du Code promotionnel s'avère frauduleux ;
- ne pouvoir être échangés ou remboursés ;
- une durée de validité qui, au-delà, ne permet plus leur utilisation.

Si l'Opérateur constate ou estime que l'utilisation ou le remboursement de ce Code Promotionnel a été effectué(e) par erreur, de manière frauduleuse, illicite ou en violation

des conditions applicables au Code Promotionnel ou des présentes Conditions, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre l'Utilisateur et de prélever les montants acquis de manière indue.

5.3 Caution

Lors de la souscription au Service, l'Utilisateur est informé que lors de l'enregistrement de sa carte bancaire, l'Opérateur, via son prestataire de paiement INGENICO ECS effectue pour une souscription :

- sur le Site ou l'Application, une empreinte de carte bancaire qui autorise l'Opérateur à prélever tout ou partie de la Caution, dans les cas de manquements indiqués au sein de l'article 9 et donnant lieu à Pénalités. L'Utilisateur saisit à cet effet ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire de souscription (numéro de carte, période de validité et code CVV) ;
- sur la Borne équipée de solution de paiement ; l'Utilisateur rentre sa carte bancaire dans le lecteur de paiement et saisit son code PIN sur le clavier sécurisé PCI DSS ; dans ce mode de souscription, une pré-autorisation de débit sur la carte bancaire, correspondant au montant de la caution est réservée sur le solde de la carte, pouvant affecter les capacités de paiement.

Pour les cartes Visa Electron, Mastercard Maestro, et les cartes bancaires étrangères, le compte bancaire attaché peut être temporairement débité par la banque de l'Utilisateur du montant forfaitaire de 300 euros.

Le montant de la Caution s'élève à 300 euros pour chaque utilisation de Vélo valable pour une durée de 30 jours. Dans le cadre d'une location de 2 à 5 Vélos, le montant est plafonné à 600 euros.

En l'absence de constitution de Caution, l'Utilisateur ne peut pas accéder au Service.

L'Opérateur se réserve le droit de prélever la caution intégralement ou partiellement, dans les cas indiqués à l'article 9.

Conformément à l'article 9 des CGAU, l'Utilisateur autorise également l'Opérateur à prélever les sommes dues par l'Utilisateur à titre de pénalités en cas de manquements de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.

5.4 Sécurisation des paiements

L'Opérateur utilise les services d'INGENICO ECS, société spécialisée pour sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire.

Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. La société prestataire s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) et est responsable de la sécurité des données des titulaires des cartes bancaires qu'elle recueille ou, d'une manière ou d'une autre, stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte de l'Opérateur.

L'Opérateur applique les normes 3D Secure et se conforme aux évolutions des normes de sécurité en vigueur.

L'Utilisateur est informé que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention conclue entre l'Utilisateur et l'établissement bancaire émetteur de sa carte bancaire.

N'étant pas tenu de vérifier l'identité de chaque Utilisateur, l'Opérateur ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un Utilisateur.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à avoir une utilisation normale du Service. A ce titre, l'Utilisateur s'engage à utiliser le Service en personne de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGAU et du Code de la Route.

L'Utilisateur assume la garde du Vélo qu'il a retiré. Il devra éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition. Il devra verrouiller systématiquement le Vélo avec son système antivol à un point fixe dès qu'il s'arrête hors Station.

L'Utilisateur s'engage à retirer et restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

L'Utilisateur accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à l'Opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 9.

En cas de constatation de l'utilisation d'un Vélo contraire aux dispositions des présentes CGAU, l'Utilisateur s'engage

à restituer le Vélo à tout moment, à la première demande de l'Opérateur ou de ses représentants.

L'Utilisateur s'engage à signaler dans les plus brefs délais au Service Clients la perte ou le vol du Vélo, ou tout autre problème relatif au Vélo, à l'utilisation de son Code d'Accès, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, le Vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité jusqu'à sa restitution.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourraient entraîner l'absence de communication de toute modification y afférant.

Afin de pouvoir maintenir l'accès au Service, l'Utilisateur s'engage à maintenir une carte bancaire valide pendant la durée de son Forfait. Au besoin, il met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte directement sur son Compte.

ARTICLE 7 – RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE

L'accès au Service est interdit aux mineurs de moins de 14 ans, accompagné ou non.

Le Service est accessible aux mineurs ayant entre 14 ans révolus et 18 ans ; l'achat du Forfait peut être réalisé par le tuteur légal et/ou sous sa responsabilité.

Le tuteur légal de tout mineur abonné au Service, sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

Comme pour tout Utilisateur, le mineur de plus de 14 ans doit être détenteur d'un Code d'Accès et d'un Code Secret. Il est précisé que les Forfaits ainsi que les Codes d'Accès sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur de retirer, utiliser, et restituer un Vélo selon les conditions décrites à l'article 4.

Il est donc interdit à l'Utilisateur de prêter, louer ou céder ses Codes d'accès associés au Service.

L'Utilisateur est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes, ce qui exclut :

- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route ;

- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 10 kg ;
- toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des tiers ;
- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- l'usage d'un même Vélo dans la limite de trois locations consécutives par tranche de 24 heures ;
- l'utilisation du Service aux fins de location ou bien encore à des fins de livraison commerciale régulière ;
- et plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 120 kg.

En cas de suspicion de fraude, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Service pour l'Utilisateur à concurrence d'un délai d'un mois.

De fait, une information de suspension est adressée à l'Utilisateur et l'Opérateur suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation de celui-ci. Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Utilisateur reste redevable des usages payants ainsi que de pénalité(s) le cas échéant.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Forfait de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités en cas de manquement de l'utilisateur aux dispositions du présent article 7 ce qui inclut tout vol, vandalisme ou mise en danger d'autrui.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc, ...).

Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur, il lui est recommandé de procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification

élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, à savoir ;

- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
- le bon fonctionnement de la sonnette, du système de freinage et de l'éclairage avant et arrière ;
- le bon état général du cadre et des pneumatiques.

Dans le cas contraire, l'Utilisateur doit signaler tout incident sur son Compte ou auprès du Service Clients.

L'Utilisateur déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo.

Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

Indépendamment des dispositions d'hygiénisation des Vélos prises par l'Opérateur lors de ses opérations de maintenance (par la désinfection des pièces en contact avec les Utilisateurs qui pourraient alors avoir été manipulées), l'Utilisateur est responsable du respect des recommandations sanitaires émises par les autorités publiques pour tous ses déplacements.

Sauf cas de force majeure, l'Utilisateur est seul et entier responsable des dommages causés par l'utilisation faite du Vélo pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Continue Autorisée en cas de restitution tardive par l'Utilisateur.

Les parents ou représentants légaux de tout mineur inscrit au Service, seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

Tout emprunt supérieur à 24 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, et cela pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions de l'Article 9.

En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, l'Utilisateur a l'obligation de signaler cette disparition au

Service Client dans les 24 heures suivant l'emprunt initial et de déposer dans les 48 heures auprès des services de police une plainte pour vol du Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à la communication au Service Clients d'une copie dudit dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Clients. Le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à une Bornette, soit à défaut, l'Utilisateur doit sécuriser le Vélo au moyen du câble intégré au sein du guidon du Vélo.

Pour la création de son Compte, l'Utilisateur est seul responsable du choix de ses identifiants à l'égard des droits des tiers, que ce soit en matière d'usurpation d'identité ou de droits de propriété intellectuelle, ainsi que du maintien de leur caractère confidentiel. En cas de perte ou d'oubli des identifiants, l'Utilisateur doit s'adresser au Service Clients. Il incombe à l'Utilisateur de préserver la sécurité et la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe de son compte.

ARTICLE 9 – PENALITES

La Caution versée par l'Utilisateur lors de la souscription au Service pourra être utilisée par l'Opérateur pour prélever toutes sommes dues à titre de pénalités en cas de manquement de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.

La nature des manquements et le montant des pénalités y afférentes sont les suivants :

- vol du Vélo avec violence à la personne : 100 € pour le vélo mécanique et 150 € pour le Vélo à Assistance Electrique (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi) ;
- disparition du Vélo sans justification à compter du début de la location, prélèvement de la caution en totalité : 200 € pour un vélo mécanique et 300 € pour un Vélo à Assistance Electrique ;
- détériorations subies par le Vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 € par Vélo ;

Il est rappelé que dans le cadre d'une location de deux à cinq Vélos, le montant des pénalités sera appliqué autant de fois qu'il y a de Vélos concernés.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Compte et le Forfait de l'Utilisateur de plein droit s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, ce qui inclut les cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui, non-paiement des factures.

L'utilisateur est informé que lorsque le Vélo n'est pas restitué dans les 24h il est susceptible d'être reconnu lorsqu'il se trouve à proximité d'une Station.

ARTICLE 10 – INFORMATIQUES ET LIBERTES

En créant un Compte et en souscrivant au Service, l'Utilisateur consent à la collecte et au traitement de ses données personnelles par l'Opérateur ou tout prestataire désigné, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée.

Le Pouvoir Public et l'opérateur sont responsables conjoints du traitement des données collectées dans le cadre du Service. A ce titre, les données collectées par l'Opérateur font l'objet des déclarations et autorisations auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Les données personnelles recueillies par l'Opérateur font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- la souscription du Service ;
- la gestion des Vélos ;
- la gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs ;
- la gestion des Codes d'Accès permettant d'utiliser les Vélos ;
- l'éventuel envoi d'offres commerciales par l'Opérateur ;
- l'exclusion temporaire éventuelle d'Utilisateurs

Ces données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte, conformément à la norme simplifiée n°NS-048 et au RGPD, dans la limite de 3 ans à compter de la date d'expiration de son dernier Forfait.

Les destinataires des données sont les sous-traitants de l'Opérateur, ainsi que les partenaires concernés par le Service, et le Pouvoir Public. Dans cette optique, l'Utilisateur accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par le Prestataire à

ses sous-traitants et partenaires, y compris dans d'autres pays de l'Union Européenne, qui ne pourront toutefois accéder à ces données nominatives que pour les besoins de la fourniture du Service et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Conformément aux lois et règlement précités, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Si l'Utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit d'en faire la demande directement au Service Clients par courriel à l'adresse service-client@velib-metropole.fr ou par courrier à l'adresse postale Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex, ou au délégué de la protection des données (DPO) par courriel à l'adresse dpo@smovengo.fr.

En créant un Compte, l'Utilisateur accepte de recevoir des textos d'information (SMS) et courriels dans le cadre du fonctionnement normal de l'activité découlant de son utilisation du Service.

L'Utilisateur reconnaît que le fait de refuser de recevoir des SMS ou courriels peut avoir des répercussions sur son utilisation du Service.

En fonction du choix émis lors de la création ou de la consultation de son Compte, l'Utilisateur est susceptible de recevoir des offres commerciales de l'Opérateur et/ou de ses partenaires, par courriel, téléphone ou SMS selon le choix effectué lors de la création du Compte.

ARTICLE 11 – REGLEMENT DES LITIGES

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur et l'Opérateur sont soumises au droit français.

En cas de réclamation, l'Utilisateur peut saisir le Service Clients soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site, soit par courriel à l'adresse service-client@velib-metropole.fr, soit par lettre envoyée à Service Clients Velib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

L'Utilisateur dispose d'un délai de 6 mois à compter de l'évènement contesté.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé de la possibilité de

recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

L'Utilisateur doit au préalable avoir saisi le Service Clients d'une réclamation écrite.

L'Utilisateur doit introduire sa demande auprès du médiateur de l'Opérateur, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site à l'adresse suivante : <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande et dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du Service Clients.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGAU sera soumis aux tribunaux compétents français, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 12 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du système Velib' s'appliquent à toute utilisation du Service par un Utilisateur et sont disponibles à tout moment à l'adresse www.velib-metropole.fr.

L'Utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGAU et à les accepter avant la première utilisation du Service en cochant la case afférente. L'Utilisateur est informé que le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGAU. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGAU ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGAU à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations effectuées postérieurement à ces modifications. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les CGAU au moment où il effectue la souscription et/ou l'utilisation du Service via l'Application, le Site, ou la Borne, afin de s'assurer des dispositions qui y sont applicables.

Le fait pour l'Opérateur de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGAU, ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGAU serait déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses demeureront en vigueur et continueront d'avoir plein effet.

Dans l'hypothèse où le Pouvoir Public choisirait de confier le Service à une société autre que l'Opérateur, l'Utilisateur accepte que son Forfait et les présentes CGAU soient automatiquement transférés au nouvel Opérateur, quel qu'il soit.