

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES VELIB' PRO

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 Adjudicateur») et confié à la société Smovengo (l'« Opérateur » ou « Smovengo »). La société Smovengo agit au nom et pour le compte du Pouvoir Adjudicateur au titre de l'exploitation du Service. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») ont pour objet de définir les modalités d'utilisation d'un ensemble de service dédiées aux personnes morales via un portail professionnel permettant notamment la vente, la livraison, l'activation et le suivi d'abonnements longue durée et d'abonnements (Forfaits) courte durée et permettant l'accès au Service dans les conditions définies ci-après.

1.1 Coordonnées du Service Commercial

- www.velib-metropole.fr
- Courriel : pro@velib-metropole.fr
- Service Abonnements Professionnels VELIB' Métropole – SMOVENGO – 10 rue du Commandant d'Estienne d'Orves, 92390 Villeneuve-la-Garenne

1.2 Coordonnées de l'Opérateur

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

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Abonnement Longue Durée Pro : désigne les abonnements V-Libre Pro et V-Max Pro dont l'Utilisateur Final peut bénéficier après Transmission par le client Professionnel. Les Abonnements Longue Durée Pro sont accessibles dès validation de la Commande via les Codes d'utilisation temporaires, valables 30 jours, puis par Carte.

CGAU Courte Durée du Service : désigne la version en vigueur des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service par les Utilisateurs Courte Durée – Personne Physique annexées aux présentes CGU.

CGAU Longue Durée du Service : désigne la version en vigueur des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service par les Utilisateurs Longue Durée – Personne Physique annexées aux présentes CGU.

Client Professionnel : désigne la personne morale qui achète auprès de Smovengo les Abonnements Longue Durée Pro et/ou les Forfaits Courte Durée Pro permettant aux Utilisateurs finaux de bénéficier du Service. Le Client Professionnel prend en charge l'intégralité des coûts (abonnements et usages) et est à ce titre responsable financièrement des frais additionnels pouvant être associés à des usages hors-forfait ainsi que les éventuelles pénalités prononcées à l'égard de l'Utilisateur Final en application des CGAU Longue Durée et/ou Courte Durée du Service.

Codes d'Utilisation : désigne les Codes permettant aux Utilisateurs finaux de bénéficier du Service avec une prise en charge financière intégrale du Client Professionnel. Ils sont fournis par Smovengo au Client Professionnel pour transfert aux Utilisateurs finaux. Les Codes d'Utilisation sont utilisables uniquement par les salariés, agents, adhérents ou clients du Client Professionnel ou toute personne dûment

habilitée par le Client Professionnel. Pour les Abonnements Longue Durée Pro, les Codes d'Utilisation expirent au bout de 30 jours, l'accès au Service se faisant par Carte Velib' Métropole après réception et appairage.

Commande : désigne l'opération d'achat des Abonnements Longue Durée Pro avec un minimum de deux abonnements et/ou des Forfaits Courte Durée Pro effectuée par le Client Professionnel auprès de Smovengo.

Forfait Courte Durée Pro : désigne les Ticket-V Pro, Pass 24h Classique Pro, Pass 24h Électrique Pro et Pass 3 jours Pro dont l'Utilisateur Final peut bénéficier et dont les présentes CGU font l'objet. Il a une période de validité de 15 jours calendaires à compter du jour de la commande, conformément aux CGAU Courte Durée du Service. Les Forfaits Courte Durée Pro sont accessibles dès validation de la Commande via les Codes d'Utilisation, valables 15 jours.

Livraison : désigne l'opération de délivrance par Smovengo des Codes d'Utilisation commandés par le Client Professionnel. La livraison est effectuée au sein du Portail Pro.

Parties : désigne le Client Professionnel et Smovengo.

Portail Pro : désigne l'interface mise à disposition du Client Professionnel après son inscription aux Services Velib' Pro. Le Portail Pro permet notamment de réaliser des Commandes, créer et résilier ses Abonnements Longue Durée Pro et/ou Forfaits Courte Durée Pro, suivre leur utilisation, suivre la facturation et modifier ses informations personnelles.

Service : désigne le service de Vélo en libre-service Velib' proposé par Smovengo dans le cadre du contrat de marché public n° VM 201701-1.

Services Velib' Pro : désigne l'ensemble de services dédiés aux personnes morales (entreprises privées, associations, collectivités publiques...) permettant aux Clients Professionnels, via le Portail Pro, de commander, résilier et/ou attribuer leurs Abonnements Longue Durée Pro et/ou Forfaits Courte Durée Pro ainsi que la prise en charge de l'intégralité des coûts.

Transmission : désigne l'acte par lequel le Client Professionnel remet les Codes d'Utilisation à l'Utilisateur Final.

Utilisateur Final : désigne le salarié, agent, adhérent, client du Client Professionnel ou toute personne dûment habilitée par le Client professionnel qui bénéficie d'un accès au Service grâce aux Codes d'Utilisation ou à la Carte transmis par le Client Professionnel. L'Utilisateur Final est tenu de respecter, après en avoir pris connaissance, les CGAU Longue Durée du Service et/ou les CGAU Courte Durée du Service.

Les termes en majuscules non spécifiquement définis aux présentes CGU ont la même signification que celles indiquées au sein des CGAU Longue Durée et/ou Courte Durée du Service.

ARTICLE 3 – DISPOSITIONS GENERALES

Pour utiliser les Services Velib' Pro, le Client Professionnel doit accepter de se soumettre aux présentes CGU, ce qui inclut également les annexes, sans restriction ni réserve. Cette acceptation se matérialise par la création et la validation de son compte Client Velib' Pro valant inscription aux Services Velib' Pro.

Par conséquent, toutes autres conditions générales, en particulier celles conflictuelles ou divergentes, ne sont pas applicables même en cas de dispositions spécifiques non incluses dans les présentes CGU.

Seul le consentement préalable et écrit de Smovengo permettra d'appliquer d'autres conditions générales.

Smovengo se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGU.

Smovengo informera le Client Professionnel de toute modification des présentes CGU via courriel et/ou via une notification au sein du Portail Pro.

L'usage continu des Services Velib' Pro après une telle modification des présentes CGU marquera le consentement du Client Professionnel à ces modifications, sauf en cas de modification substantielle des CGU, cas dans lequel le Client devra les approuver par un acte volontaire et positif.

Le Client Professionnel est soumis aux CGU en vigueur au moment de l'utilisation des Services Velib' Pro.

L'utilisation du Service par l'Utilisateur Final est encadrée, mutatis mutandis, par les CGAU Longue Durée et les CGAU Courte Durée du Service. Le Client Professionnel est tenu d'informer l'Utilisateur Final et de lui transmettre les CGAU Longue Durée ou les CGAU Courte durée applicables.

Afin d'éviter toute ambiguïté, Il est précisé que :

- Les Utilisateurs Finaux ne disposeront pas de la faculté de créer un Compte sur le Site ou l'Application ;
- Les Utilisateurs Finaux peuvent avoir accès au Site ou à l'Application pour trouver un Velib' ou une Station à proximité mais aussi choisir un itinéraire adapté aux cyclistes. En revanche, ils n'auront pas accès aux fonctionnalités disponibles pour les Utilisateurs du Service connectés, c'est-à-dire qu'ils ne pourront pas se connecter à un Compte ni consulter la liste des trajets effectués (date du trajet, numéro du vélo, Station de départ et Station d'arrivée, nombre de km parcourus, CO2 économisé, prix du trajet), changer d'Abonnement ou le résilier à leur initiative ainsi que commander une nouvelle Carte en cas de perte ;
- Les Utilisateurs Finaux ne pourront pas s'identifier et accéder aux informations présentes sur leur Compte depuis une Borne ;
- Les Utilisateurs Finaux n'auront pas accès au dispositif de Minutes Bonus ;
- Les Utilisateurs Finaux ne sont pas personnellement détenteurs de l'Abonnement ou du Forfait souscrit par le Client Professionnel : ces Abonnements ou forfaits peuvent donc être partagés entre plusieurs Utilisateurs Finaux, à la discrétion du Client Professionnel.

ARTICLE 4 – Description des Abonnements Longue Durée Pro et des Forfaits Courte Durée Pro

4.1 Les Abonnements Longue Durée Pro

4.1.1 Présentation des Abonnements Longue Durée Pro

Les Abonnements Longue Durée Pro sont conclus pour une durée d'un mois renouvelable tacitement commençant à compter du jour de réception du courriel de confirmation de la souscription.

Ils peuvent être résiliés à tout moment, sans motif et avec effet immédiat par le Client directement au sein du Portail Pro sous réserve du paiement des sommes dues au titre du mois en cours. Le Client Professionnel fait son affaire de la bonne information des Utilisateurs Finaux le cas échéant.

Les Abonnements Longue Durée Pro, proposés dans le cadre du Service Velib' Pro, sont les suivants :

Abonnement Longue Durée Pro	Description
V-Libre Pro	<ul style="list-style-type: none">• location d'un Vélo ;• accès au système Station+ pour la prise et la dépose d'un Vélo ;• facturation à l'usage dès la première minute d'utilisation.
V-Max Pro	<ul style="list-style-type: none">• location d'un Vélo ;• accès au système Station+ pour la prise et la dépose d'un Vélo. • facturation à l'usage dès la première minute d'utilisation.

4.1.2 Disponibilité du Service Velib' Pro avec les Abonnements Longue Durée Pro

Dès lors que l'Utilisateur Final bénéficie d'un Abonnement Longue Durée Pro, il peut utiliser un Vélo pour un nombre de locations illimitées durant la période de validité de son Abonnement Longue Durée Pro, dans la limite de trois locations consécutives d'un même vélo par tranche de 24 heures.

L'Abonnement Longue Durée Pro de l'Utilisateur Final exclut la prise simultanée de plusieurs Vélos. Il exclut l'usage d'un même vélo dans la limite de trois locations consécutives par tranche de 24 heures. L'Abonnement Longue Durée Pro exclut également l'utilisation du Service aux fins de sous location ultérieures au profit de tiers 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 12h consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »).

Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant de la Caution, conformément aux dispositions de l'article 9 des CGAU Longue Durée du Service.

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 édicition 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 des conditions de disponibilité du Service via le Site internet Velib' Métropole.

4.2 Les Forfaits Courte Durée Pro

4.2.1 Présentation des Forfaits Courte Durée Pro

Les Forfaits Courte Durée Pro permettent la location d'un Vélo dans les conditions décrites ci-après. A compter de l'achat du Forfait Courte Durée Pro, le Client Professionnel dispose de 15 jours calendaires pour une première location par un Utilisateur final. Au-delà de ce délai, le Forfait Courte Durée Pro n'est plus valide et son montant reste dû.

Les Forfaits Courte Durée Pro proposés dans le cadre du Service Velib' Pro sont les suivants :

Forfait Courte Durée Pro	Description
Ticket – V Pro	<ul style="list-style-type: none">• Location d'un Vélo mécanique ou d'un Vélo à Assistance Électrique pour effectuer un trajet unique.
Pass 24H Classique Pro	<ul style="list-style-type: none">• Location de vélos mécaniques pour un nombre de courses illimité et de Vélos à Assistance Électrique strictement en supplément ;• Locations successives valables pendant une période de 24 heures consécutives à partir de la première location.
Pass 24 H Électrique Pro	<ul style="list-style-type: none">• Location de vélos mécaniques pour un nombre de courses illimité et de Vélos à Assistance Électrique, dans la limite de 6 trajets par jour, toute location supplémentaire étant facturée selon les tarifs en vigueur ;• Locations successives valables pendant une période de 24 heures consécutives à partir de la première location.
Pass 3 jours Pro	<ul style="list-style-type: none">• Location de vélos mécaniques pour un nombre de courses illimité et de Vélos à Assistance Électrique, dans la limite de 6 trajets par jour, toute location supplémentaire étant facturée selon les tarifs en vigueur ;• 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 Courte Durée Pro dans les conditions prévues aux CGAU Courte Durée du Service.

4.2.2 Disponibilité du Service Velib' Pro avec les Forfaits Courte Durée Pro

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Forfait Courte Durée Pro hors le Ticket – V Pro à usage unique, il peut louer un Vélo pour un nombre de locations illimitées durant la période de validité de son Forfait Courte Durée Pro, dans la limite de trois locations consécutives d'un même vélo par tranche de 24 heures.

Le Forfait Courte Durée Pro exclut l'utilisation du Service aux fins de sous-location ultérieure au profit de tiers 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 12 heures consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »).

Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit d'appliquer

les pénalités prévues à l'article 9 des CGAU Courte Durée du Service et de prélever les montants correspondants sur la Caution visée à l'article 5.3 des CGAU Courte Durée du Service.

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 édicition 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 internet Velib' Métropole.

ARTICLE 5 – CONDITIONS TARIFAIRES

5.1. Conditions tarifaires pour le Client Professionnel

Le prix des Abonnements Longue Durée Pro (avec un minimum de deux souscriptions) et des Forfaits Courte Durée Pro proposés sont disponibles à tout moment sur le site web www.velib-metropole.fr et sont applicables à la date de commande aux taux de TVA en vigueur.

L'utilisation des Vélos par les Utilisateurs finaux est alors soumise aux conditions tarifaires applicables aux usages des Abonnements Longue Durée Pro ou Forfaits Courte Durée en vigueur à la date d'usage.

Une dégressivité sur les tarifs applicables aux Forfaits Courte durée est consentie, qui est fonction du volume de commandes. Elle s'applique de manière permanente, selon la règle suivante :

- Pour toute Commande comprise entre 100 et 500 € HT, réduction de 5 % ;
- Pour toute Commande comprise entre 500 et 2000 € HT, réduction de 10 % ;
- Pour toute Commande supérieure à 2000 € HT, réduction de 20 %.

Toute utilisation du Service par l'Utilisateur Final au-delà des durées de gratuité, ou donnant lieu à des pénalités ou cautions, est à la charge du Client Professionnel. L'ensemble des conditions et modalités tarifaires ainsi que les pénalités associées en cas de manquement de l'Utilisateur Final dans le cadre de l'utilisation du Service sont définies, le cas échéant, au sein des CGAU Longue Durée et Courte Durée du Service, ces dernières s'appliquant mutatis mutandis au Client Professionnel.

En cas de résiliation de l'Abonnement Longue Durée Pro par le Client Professionnel, le mois en cours est dû et les usages en cours sont facturés lors du prochain cycle de facturation.

Des frais de dossier d'un montant de cinquante (50) euros hors taxe s'appliquent, lors de la première Commande uniquement.

5.2. Conditions tarifaires pour l'Utilisateur Final

Les sommes dues à Smovengo au titre de l'abonnement et des usages de l'Utilisateur Final, en application des CGAU Longue Durée et Courte Durée du Service sont prises en charge financièrement par le Client Professionnel, ce qui inclut notamment mais non limitativement les usages hors-forfait et les éventuelles pénalités.

ARTICLE 6 – MODALITES D'ACCES AU SERVICE VELIB PRO

6.1 Création d'un compte par le Client Professionnel

Afin d'avoir accès aux Services Velib' Pro, le Client Professionnel est invité à créer un compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur le site <https://www.velib-metropole.fr/velib-pro>. Il doit :

- Saisir ses coordonnées (nom, prénom, fonction, numéro de téléphone) ;
- Saisir son identifiant (courriel) et mot de passe, qui lui permettent par la suite d'accéder au Portail Pro ;
- Saisir les informations sur l'entité contractante (entité publique ou privée, raison sociale, adresse, numéro de SIREN/SIRET, numéro de TVA intracommunautaire) ;
- Fournir les documents demandés
 - Pour une personne morale de droit public : tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale et une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
 - Pour une personne morale de droit privé : un extrait du registre du commerce et des sociétés (extrait Kbis) de moins de 3 mois ou tout autre document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale et un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour signer le contrat au nom de la personne morale (dans l'hypothèse où le signataire n'est pas mentionné au Kbis) ;
- Saisir les informations sur la personne de référence pour la gestion des questions relatives à la protection des données (nom, prénom, fonction, courriel, numéro de téléphone).

Puis, il doit également :

- Certifier être autorisé à créer un compte et passer commande pour le compte d'une entreprise privée ou d'une entité publique ;
- Autoriser ou non les communications des Services Velib' Pro
- Prendre connaissance et accepter les présentes CGU dont ses annexes en cochant la case prévue à cet effet.

Une fois le formulaire rempli, il peut soumettre sa demande. Il sera alors en statut « En attente de validation » et ne pourra pas réaliser de Commande à ce stade.

6.2. Validation de la création du compte par Smovengo

A réception de la demande de création de compte, Smovengo contrôle les informations transmises. Si la personne a correctement rempli le formulaire de création de compte et fournit les bons documents, Smovengo valide la création du compte : le Client Professionnel passe en statut « Actif ». A partir de ce moment, le Client Professionnel peut réaliser une Commande.

En cas de doute sur les informations transmises, Smovengo se réserve le droit de contacter la personne réalisant la demande par téléphone ou par courriel, et de ne pas valider la création du compte.

6.3. Fonctionnement du Portail Pro

Le Portail Pro est l'interface mise à disposition du Client Professionnel après son inscription aux Services Velib' Pro. Il permet de réaliser des Commandes, gérer les Abonnements Longue Durée Pro et/ou Forfaits Courte Durée Pro, suivre leur utilisation, suivre la facturation et modifier ses

informations personnelles. L'utilisation du Portail Pro est obligatoire pour utiliser les Services Velib' Pro.

Depuis le Portail Pro, le Client Professionnel a accès à :

- Un espace « Tableau de bord », lui permettant de voir les Abonnements Longue Durée Pro ou Forfait Courte Durée pro commandés, ainsi que les usages associés, au global comme au niveau de chaque souscription (récapitulatif et historique des trajets), de faire une nouvelle commande et de résilier les Abonnements Longue Durée Pro, de paramétrer un seuil d'alerte de suivi de la dépense, de bloquer temporairement une ou plusieurs des souscriptions, de commander une nouvelle carte Velib' Métropole en cas de perte ou vol ;
- Un espace « Compte », permettant de modifier ses informations personnelles et des informations sur l'entité ;
- Un espace « Paiement » avec l'historique de ses paiements, la possibilité de gérer son moyen de paiement et de télécharger ses factures.

Smovengo se réserve le droit d'ajouter, supprimer et mettre à jour les caractéristiques et fonctionnalités du Portail Pro à tout moment. Smovengo s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour fournir le Portail Pro dans les conditions définies aux présentes.

6.4. Réalisation d'une Commande

Pour réaliser une Commande, le Client Professionnel doit se connecter au Portail Pro et cliquer sur le bouton « Commander ». Il peut ensuite sélectionner le type et la quantité d'Abonnements Longue Durée Pro (le minimum de Commande s'agissant des Abonnements étant de deux) et/ou de Forfaits Courte Durée Pro souhaités.

Un récapitulatif de sa Commande s'affichera alors, précisant l'éventuel montant des mensualités à venir et les frais de dossier applicables exclusivement dans le cas d'une première commande.

Si le Client Professionnel commande des Abonnements Longue Durée Pro, il doit préciser l'adresse de livraison pour l'envoi des Cartes. Par défaut, l'adresse de livraison est l'adresse du Client Professionnel transmise à la création du compte, mais le Client Professionnel a la possibilité de renseigner une nouvelle adresse.

Enfin, il choisit son moyen de paiement (carte bancaire et/ou, pour les entités publiques, mandat administratif) et saisit les informations demandées. Le Client Professionnel valide alors la Commande.

A la validation de la commande par le Client Professionnel, les Codes d'Utilisation sont créés et sont mis à disposition du gestionnaire de compte dans le Portail Pro.

Le gestionnaire de compte peut alors s'il le souhaite attribuer un Abonnement Longue Durée ou un Forfait Courte Durée à un Utilisateur Final en renseignant le courriel de contact. Ce courriel de contact recevra alors les Codes d'Utilisation, comme précisé à l'article 7 des présentes CGU.

Toute Commande effectuée par le Client Professionnel auprès de Smovengo est irrévocable, ni échangeable, ni modifiable dès la validation par le Client Professionnel de la commande dans le Portail Pro, valant acceptation des présentes CGU.

ARTICLE 7 – CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1. Conditions de paiement

7.1.1. Cas des entreprises privées

Les entreprises privées doivent payer leur Commande par carte bancaire. Ainsi, un premier paiement sera demandé dès la 1^{ère} commande afin de régler les premières mensualités ainsi que les frais de dossier. Pour les factures suivantes, le Client Professionnel sera automatiquement prélevé des mensualités du mois à venir, des usages hors forfait du mois précédent ainsi que des éventuels frais applicables conformément aux présentes CGU.

Le prélèvement aura lieu le jour de l'émission de la facture.

En cas de rejet de paiement (en cas notamment mais non limitativement de carte bancaire expirée), le Client Professionnel devra renseigner une nouvelle carte bancaire valide dans le Portail Pro et la facture impayée sera à nouveau présentée en paiement le jour suivant.

Si le Client Professionnel ne renseigne pas de nouvelle carte bancaire valide, l'Opérateur sollicitera un paiement par virement bancaire de l'ensemble des factures impayées ainsi que des pénalités de retard conformément à l'article 6.3 des présentes CGU et se réservera le droit de suspendre l'accès du Client Professionnel au Services Pro Velib'.

7.1.2. Cas des entités publiques

Les entités publiques ont le choix de leur méthode de paiement : carte bancaire ou mandat administratif.

Dans le cas d'une carte bancaire, le mode de fonctionnement est identique à celui des entreprises privées.

Dans le cas d'un mandat administratif, le Client Professionnel commence par prendre contact avec Smovengo, afin d'établir un bon de commande et de générer un numéro d'engagement. Le Client Professionnel peut alors procéder à la création de son compte depuis le Portail Pro. Une fois son compte validé par Smovengo, le Client Professionnel pourra passer Commande en constituant son panier et en le validant. Après avoir sélectionné le mandat administratif comme mode de paiement, le Client Professionnel devra renseigner le numéro d'engagement pour valider la Commande. Dès lors, les Abonnements Longue Durée Pro et/ou Forfaits Courte Durée Pro commandés seront alors disponibles depuis le tableau de bord et la première facture sera émise. Conformément au droit applicable, la facture sera déposée par Smovengo sur chorus-pro.gouv.fr.

Le Client Professionnel dispose d'un délai de 30 jours à compter de l'émission de la facture pour la régler. Tout règlement doit intervenir en totalité, conformément au détail du Bon de commande. Les prix mentionnés sur la facture ne peuvent donner lieu à aucun escompte.

7.2. Non-respect des conditions de paiement

En cas de non-respect des conditions de paiement ci-dessus définies, la totalité des sommes restant dues est immédiatement exigible, sans aucune formalité et sans aucune mise en demeure préalable.

7.3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement d'une ou plusieurs Commandes :

- Smovengo peut suspendre toutes les Commandes en cours non réglées, l'accès aux Services Pro Velib' pour le Client Professionnel ainsi que l'accès au Service pour les Utilisateurs Finaux liés aux commandes non réglées, et ceci sans préjudice de toute autre voie d'action ;
- Smovengo peut appliquer des pénalités de retard au taux de l'intérêt légal. Ces pénalités sont calculées sur la somme restant due par jour de retard, et sont exigibles de plein droit le jour

suivant la date d'échéance de paiement, sans mise en demeure préalable et sans préjudice de toute autre action ou recours ;

- Au titre de l'article D441-5 du Code de commerce, le Client Professionnel sera de plein droit débiteur à l'égard de Smovengo d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement, étant entendu que Smovengo pourra en outre, refacturer au Client Professionnel, sur présentation de justificatifs, tous les frais engagés au titre du recouvrement.

ARTICLE 8 – LIVRAISON

Smovengo s'engage à livrer au Client Professionnel les Codes d'Utilisation commandés dès la validation de la Commande par le Client Professionnel sur le Portail Pro. Cette livraison intervient dans le Portail Pro.

Le Client Professionnel voit le détail de sa Commande dans le Portail Pro et peut choisir de modifier le courriel de contact (par défaut, une adresse courriel générique est générée par Smovengo) de chaque Abonnement Longue Durée Pro ou Forfait Courte Durée Pro, afin d'envoyer les Codes d'Utilisation à cette adresse. La nouvelle adresse électronique renseignée par le Client Professionnel recevra également les notifications liées à l'utilisation de l'Abonnement Longue Durée Pro ou du Forfait Courte Durée Pro (notamment trajet en cours, restitution du Vélo). Aucun retard de livraison ne peut donner lieu à des dommages et intérêts, ni motiver l'annulation de la Commande.

Pour les Abonnements Longue Durée Pro, les Codes temporaires d'Utilisation ne sont valables que pendant 30 jours, période pendant laquelle le Client Professionnel recevra les Cartes et pourra les activer directement en station à l'aide des Codes temporaires d'Utilisation. (appairage)

La Livraison des Codes d'Utilisation entraîne le transfert des risques au Client Professionnel, qui en assume la responsabilité.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE SMOVENGO

Smovengo s'engage à assurer la production et la livraison des Codes temporaires d'Utilisation déterminés dans la Commande dans les conditions précisées dans l'article 7 des présentes CGU.

La responsabilité de Smovengo envers le Client Professionnel ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et qui lui causeraient un préjudice directement lié à ces faits. Elle ne peut être engagée pour les préjudices indirects. La responsabilité de Smovengo ne peut non plus être engagée du fait de la mauvaise utilisation des Services Velib' Pro par le Client Professionnel ou de toute faute de sa part. Elle ne saurait pas plus être engagée à raison de faits imputables à un tiers aux Services Velib' Pro. Les obligations de Smovengo sont de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

Smovengo ne garantit pas au Client Professionnel :

- Que les Services Velib' Pro, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts ;
- Que les Services Velib' Pro, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Client Professionnel donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

Smovengo s'efforce de toujours veiller à ce que les Services Velib' Pro soient disponibles sans interruption et sans erreur. Toutefois en raison de la nature même d'internet, il est impossible de le

garantir. Il est également possible que la connexion du Client Professionnel au Portail Pro soit interrompue ou limitée de temps à autre afin de permettre réparations, interventions de maintenance ou la mise en place de nouveaux services. Smovengo s'efforce de limiter la fréquence et la durée de chacune de ces interruptions ou limitations temporaires et en informe le Client Professionnel a minima par mail.

ARTICLE 10 – PERTE OU VOL DES CODES D'UTILISATION OU DE CARTES

Smovengo ne saurait être tenu responsable de quelque manière que ce soit dans l'hypothèse de perte, de vol, de destruction, de falsification ou de fraude des Codes d'Utilisation ou des Cartes intervenant après la Livraison au Client Professionnel. En cas de vol des Codes d'Utilisation ou des Cartes dont il est responsable, le Client Professionnel est dans l'obligation de le signaler à Smovengo à l'adresse pro@velibmetropole.fr dans les 24 heures suivant la prise de connaissance du vol et de déposer dans les 48 heures ouvrées auprès des services de police une plainte pour vol des Codes d'utilisation ou des Cartes, ceux-ci demeurant sous la responsabilité du Client Professionnel jusqu'à la communication à Smovengo d'une copie dudit dépôt de plainte. Dans ce cas, Smovengo résilie les Abonnements Longue Durée Pro ou Forfaits Courte Durée Pro concernés.

Si le Client Professionnel perd une Carte, il peut en recommander une nouvelle depuis le Portail Pro, moyennant des frais de 8 € TTC par Carte.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT PROFESSIONNEL

Le Client Professionnel s'engage à régler la totalité du montant dû tel qu'indiqué sur les factures.

Il s'engage également à régler l'intégralité des sommes dues par les Utilisateurs Finaux au titre de leur utilisation du Service, ceux-ci ayant été par nature préalablement autorisés par le Client Professionnel à utiliser le Service.

De convention expresse et déterminante pour Smovengo, le Client Professionnel s'engage ainsi notamment à supporter à première demande de Smovengo toutes les conséquences notamment financières, ce qui inclut les éventuelles pénalités, des manquements avérés des Utilisateurs Finaux à l'égard de Smovengo liés à l'utilisation du Service, les CGAU Longue Durée et Courte Durée du Service annexées aux présentes CGU s'appliquant alors mutatis mutandis au Client Professionnel.

Le Client Professionnel fait son affaire personnelle de la communication aux Utilisateurs Finaux des CGAU Longue Durée et/ou Courte Durée du Service applicables ainsi que de leur bonne acceptation préalablement à toute utilisation du Service.

Le Client Professionnel fera son affaire personnelle de son éventuel recours à l'encontre de l'Utilisateur Final en cas de manquement aux CGAU Longue Durée et Courte Durée du Service applicables, de telle manière que Smovengo ne saurait être inquiété.

Le Client Professionnel s'interdit de revendre les Abonnements Longue Durée Pro ou Forfaits Courte Durée Pro. Smovengo se réserve le droit de mettre fin à ses relations commerciales avec le Client Professionnel en cas de manquement à cette obligation et ce sans préavis ni indemnité.

Le Client Professionnel garantit Smovengo contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que Smovengo pourrait subir du fait de la violation, par le Client Professionnel, de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes CGU. Il s'engage à indemniser Smovengo de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à considérer comme confidentiels tous les documents, les informations et données qui seront portés à sa connaissance à la signature des présentes ou à l'occasion de son exécution, et ce pendant une durée de 2 ans suivant la date de réception de la commande par Smovengo.

ARTICLE 13 – DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel transmises à Smovengo par le Client Professionnel sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Il est convenu que pour les traitements de données à caractère personnel réalisés par chacune des Parties pour des finalités qui lui sont propres, chacune d'elle agit en tant que responsable de traitement indépendant au sens de la réglementation applicable.

En cette qualité, chacune d'elle se conforme à la réglementation applicable, et notamment :

- s'assure que les données à caractère personnel sont collectées et traitées à tout moment en conformité avec la réglementation applicable, pour des finalités légitimes, explicites et déterminées ;
- informe, compte tenu de l'absence de lien contractuel direct entre les personnes concernées et l'autre partie cocontractante, les personnes concernées des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'exécution des présentes ;
- met en place les mesures de sécurité techniques, logiques et organisationnelles appropriées en vue de protéger les données à caractère personnel et y compris contre toute destruction accidentelle ou illégale, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé ;
- met en place les documentations requises par la Réglementation et, le cas échéant, procède à toutes les déclarations et/ou notifications appropriées aux autorités de protection des données compétentes.

Dans le cadre de la gestion de la relation commerciale entre les Parties, chacune des Parties est susceptible de collecter et traiter les données à caractère personnel des membres du personnel de l'autre Partie (ci-après les « Données Collaborateurs »).

Les Données Collaborateurs traitées sont les suivantes : nom, prénom, e-mail professionnel, numéro de téléphone fixe et/ou professionnel, fonction, adresse postale de la société.

Les Données Collaborateurs ont pour base légale l'intérêt légitime de chacune des Parties ou une obligation légale et peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation commerciale et contractuelle ;
- facturation et comptabilité ;
- respect de dispositions légales et réglementaires ;
- recouvrement, gestion des impayés ;
- gestion de précontentieux et contentieux ; - envoi d'offres et promotions commerciales, en ce inclus, celles des partenaires.

Les Données Collaborateurs sont adressées aux services internes compétents de la Partie concernée et dans la nécessité de les connaître pour les finalités décrites ci-dessus. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités concernées et conformément à la réglementation applicable.

Les Données Collaborateurs pourront également être transmises, en cas de besoin, aux prestataires auxquels recourt la Partie concernée aux fins de réalisation de l'une des finalités énumérées ci-dessus (ex : prestataires techniques, experts-comptables, avocats, etc.).

Dans ce cas, chacune des Parties a conclu ou s'engage à conclure un contrat avec lesdits prestataires, agissant en qualité de sous-traitants, afin d'encadrer les traitements de données personnelles et s'assurer qu'ils ne sont réalisés que sur les instructions du responsable de traitement et conformément aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

En cas de transfert de ces Données Collaborateurs vers des pays tiers, chaque Partie garantit le respect des dispositions du Chapitre V du RGPD en utilisant les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne.

Conformément à la réglementation applicable, les Collaborateurs de chacune des Parties pourront exercer leurs droits d'accès auprès de l'autre partie aux coordonnées de contact suivantes :

- Pour le Client Professionnel : Aux coordonnées de contact communiquées lors de la souscription aux Services Velib' Pro.
- Pour Smovengo : Le Délégué à la Protection des Données – dpo@smovengo.fr

Les traitements de données à caractère personnel réalisés par Smovengo dans le cadre de l'exécution des Services Velib' Pro sont encadrés par les dispositions de l'annexe 1.

ARTICLE 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client Professionnel déclare qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les éléments (logos, marques...) qu'il fournira à Smovengo dans le cadre du présent contrat, garantissant celui-ci contre tout recours ou action que pourrait lui intenter un tiers à cet égard. Le Client Professionnel autorise gracieusement Smovengo à utiliser ces éléments pour les besoins de l'exécution de la commande. En conséquence, le Client Professionnel s'engage à indemniser Smovengo de toutes réclamations relatives aux éléments transmis, émanant de tout tiers invoquant la violation d'un droit quelconque.

Smovengo est le seul et unique titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur le Portail Pro, sous réserve des droits des tiers relativement aux technologies tierces protégées par les lois en vigueur. L'utilisation par le Client Professionnel du Portail Pro, telle qu'autorisée par les présentes, ne crée aucun droit, titre ou intérêt lié au bénéfice du Client Professionnel. A ce titre, le Client Professionnel ne bénéficie et ne peut prétendre à aucune prérogative en matière de propriété intellectuelle au titre des présentes.

La marque Velib' est la propriété exclusive de la Ville de Paris. Dans le cadre de l'exploitation du service Velib', la Ville de Paris a conclu un contrat de licence de marques avec le Syndicat Autolib' Velib' Métropole. Une convention de sous-licence de marques, entre le Syndicat Autolib' Velib' Métropole et Smovengo, permet au titulaire du marché de vélos en libre-service Velib' l'exploitation des marques, logo et des chartes graphiques pour les besoins de l'exécution du marché.

Les autres marques, logos, dénominations sociales, sigles ou noms commerciaux de la société Smovengo constituent des signes distinctifs insusceptibles d'utilisation sans l'autorisation expresse et préalable de Smovengo.

Le Client Professionnel s'interdit d'apporter toute modification au Portail Pro (y compris pour corriger d'éventuelles erreurs). Le Client Professionnel s'interdit tout acte de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, de reproduction, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie du Portail Pro.

ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE

De convention expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origines électriques et électromagnétiques qui perturbent les Réseaux mobiles, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture du Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à Smovengo et empêchant la fourniture du Service.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences.

Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à l'exécution des Services Velib' Pro pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin aux Services Velib' Pro après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des parties.

ARTICLE 16 – NULLITE PARTIELLE ET NON RENONCIATION

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions générales serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres dispositions des présentes conditions générales de vente. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette même disposition.

ARTICLE 17 – INDEPENDANCE DES PARTIES

Chacune des Parties est une personne morale indépendante, tant juridiquement que financièrement, laquelle agit en son nom et sous sa seule responsabilité.

Les Parties conviennent que dans le cadre des présentes, chaque Partie agit sous sa propre responsabilité et n'a pas la qualité de mandataire ou d'agent de l'autre Partie.

Aucune des dispositions des présentes ne doit être interprétée comme créant une entreprise commune, un partenariat ou tout autre entité ou accord dont découlerait une responsabilité solidaire entre Smovengo et le Client Professionnel.

ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes CGU sont soumises au droit français. Tout différend au sujet de l'application, de l'interprétation et de l'exécution des CGU qui ne serait pas résolu à l'amiable sera porté devant les tribunaux compétents du siège social de Smovengo.

**ANNEXE 1 - CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES ENTRE LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET LE
SOUS-TRAITANT AU TITRE DE L'ARTICLE 28 RGPD**

SECTION I

Clause 1 - Objet et champ d'application

- a) Les présentes clauses contractuelles types (ci-après les «clauses») ont pour objet de garantir la conformité avec l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).
- b) Les responsables du traitement et les sous-traitants énumérés à l'annexe I ont accepté ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679.
- c) Les présentes clauses s'appliquent au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe II.
- d) Les annexes I à III font partie intégrante des clauses.
- e) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles le responsable du traitement est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679.
- f) Les clauses ne suffisent pas à elles seules pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679.

Clause 2 - Invariabilité des clauses

- a) Les parties s'engagent à ne pas modifier les clauses, sauf en ce qui concerne l'ajout d'informations aux annexes ou la mise à jour des informations qui y figurent.
- b) Les parties ne sont pour autant pas empêchées d'inclure les clauses contractuelles types définies dans les présentes clauses dans un contrat plus large, ni d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les clauses ou qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

Clause 3 - Interprétation

- a) Lorsque des termes définis respectivement dans le règlement (UE) 2016/679 figurent dans les clauses, ils s'entendent comme dans le règlement en question.
- b) Les présentes clauses doivent être lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679.
- c) Les présentes clauses ne doivent pas être interprétées d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le règlement (UE) 2016/679 ou d'une manière qui porte atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

Clause 4 - Hiérarchie

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes qui existent entre les parties au moment où les présentes clauses sont convenues ou qui sont conclus ultérieurement, les présentes clauses prévaudront.

Clause 5 — Clause d'amarrage

- a) Toute entité qui n'est pas partie aux présentes clauses peut, avec l'accord de toutes les parties, y adhérer à tout moment, en qualité soit de responsable du traitement soit de sous-traitant, en complétant les annexes et en signant l'annexe I.
- b) Une fois que les annexes mentionnées au point a) sont complétées et signées, l'entité adhérente est considérée comme une partie aux présentes clauses et jouit des droits et est soumise aux obligations d'un responsable du traitement ou d'un sous-traitant, conformément à sa désignation à l'annexe I.
- c) Les présentes clauses ne créent pour la partie adhérente aucun droit ni aucune obligation pour la période précédant l'adhésion.

SECTION II

OBLIGATIONS DES PARTIES

Clause 6 - Description du ou des traitements

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'annexe II.

Clause 7 - Obligations des parties

7.1. Instructions

- a) Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.
- b) Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

7.2. Limitation de la finalité

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'annexe II, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.

7.3. Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe II.

7.4. Sécurité du traitement

- a) Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe III pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou

illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.

b) Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

7.5. Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

7.6. Documentation et conformité

a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.

b) Le sous-traitant traite de manière rapide et adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.

c) Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du sous-traitant.

d) Le responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

e) Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes, dès que celles-ci en font la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

7.7. Recours à des sous-traitants ultérieurs

a) Le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins une semaine calendaire à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces

changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.

b) Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et du règlement (UE) 2016/679.

c) À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.

d) Le sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du responsable du traitement, de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

e) Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable — le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

7.8. Transferts internationaux

a) Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement ou afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle le sous-traitant est soumis et s'effectue conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679.

b) Le responsable du traitement convient que lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur conformément à la clause 7.7 pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du règlement (UE) 2016/679, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

Clause 8 - Assistance au responsable du traitement

a) Le sous-traitant informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.

b) Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant

compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le sous-traitant se conforme aux instructions du responsable du traitement.

c) Outre l'obligation incombant au sous-traitant d'assister le responsable du traitement en vertu de la clause 8, point b), le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant:

1) l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel («analyse d'impact relative à la protection des données») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques;

2) l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente/les autorités de contrôle compétentes préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque;

3) l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes;

4) les obligations prévues à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679.

d) Les parties définissent à l'annexe III les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu de prêter assistance au responsable du traitement dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

Clause 9 - Notification de violations de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

9.1. Violation de données en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement:

a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente/aux autorités de contrôle compétentes, dans les meilleurs délais après que le responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques);

b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins:

1) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés;

2) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel;

3) les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives. Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais;

c) aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du règlement (UE) 2016/679 de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

9.2. Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant, celui-ci en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins:

a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés);

b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel;

c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'annexe III tous les autres éléments que le sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679.

SECTION III

DISPOSITIONS FINALES

Clause 10 - Non-respect des clauses et résiliation

a) Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679 en cas de manquement du sous-traitant aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, le responsable du traitement peut donner instruction au sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié. Le sous-traitant informe rapidement le responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.

b) Le responsable du traitement est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si:

1) le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement conformément au point a) et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension;

2) le sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679 ;

3) le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679.

c) Le sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes clauses lorsque, après avoir informé le responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à la clause 7.1, point b), le responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies.

d) À la suite de la résiliation du contrat, le sous-traitant supprime, selon le choix du responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

ANNEXE 1.2 - Liste des parties

Responsable(s) du traitement:

Personne morale de droit privé ou de droit public mentionné communiqué lors de la conclusion du Contrat ou de la passation de commande

La personne de contact est celle dont les coordonnées de contact ont été communiquées lors de la conclusion du Contrat ou de la passation de commande.

Sous-traitant(s):

La société SMOVENGO, société par actions simplifiée au capital de 6 312 000 euros, dont le siège social est situé 10 rue du commandant d'Estienne d'Orves à VILLENEUVE LA GARENNE (92390) et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 830 888 640,

Délégué à la protection des données : dpo@smovengo.fr

ANNEXE 1.3 - Description du traitement

Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées : Clients, employés ou agents du responsable de traitement. Catégories de données à caractère personnel traitées :

Données de contact : adresse de courriel (pouvant inclure des données d'état civil : nom, prénom)

Courses : Station de départ, station d'arrivée, heure de départ, heure d'arrivée, durée de la course, date de la course, distance parcourue, CO2 économisé par rapport à un trajet en voiture, vitesse moyenne, numéro du vélo, consommation hors-forfait (le cas échéant)

Les données sensibles traitées (le cas échéant) et les limitations ou garanties appliquées qui tiennent pleinement compte de la nature des données et des risques encourus, tels que, par exemple, la limitation stricte de la finalité, les restrictions des accès (y compris l'accès réservé uniquement au personnel ayant suivi une formation spécialisée), la tenue d'un registre de l'accès aux données, les restrictions applicables aux transferts ultérieurs ou les mesures de sécurité supplémentaires :

Non-applicable

Nature du traitement :

- I. Données de contact : Collecte, enregistrement, utilisation.
- II. Courses : Collecte, enregistrement, organisation, structuration, mise à disposition.

Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement

1 : Permettre l'attribution facultative par le responsable de traitement des souscriptions courte et/ou longue durée aux utilisateurs finaux via l'adresse de courriel

2 : Informer l'utilisateur final de la bonne restitution du vélo via l'adresse de courriel

3 : Permettre le suivi des usages par le responsable de traitement

Durée du traitement :

36 mois

ANNEXE 1.4 - Mesures techniques et organisationnelles, y compris mesures techniques et organisationnelles visant à garantir la sécurité des données

Le Sous-Traitant met en œuvre et maintient différentes mesures de sécurité administratives, organisationnelles, techniques et physiques pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes traitant les Données Personnelles.

Différentes mesures de sécurité appropriées sont mises en œuvre pour éviter que les Données Personnelles soient perdues ou détruites accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation.

De plus, le Sous-Traitant minimise l'accès aux Données Personnelles aux salariés, agents, sous-traitants et autres tiers afin qu'ils accèdent aux données nécessaires à l'exercice de leurs missions professionnelles.

Les éventuels sous-traitants avec qui contractent avec le Sous-Traitant doivent également respecter ces engagements et traiter les Données Personnelles conformément aux lois et règlements en vigueur sur la protection des données.

En complément, des contrôles sont effectués afin de vérifier les règles appliquées en matière de sécurité des données.

ANNEXE 2 - CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION DU SYSTEME VELIB' PAR LES UTILISATEURS LONGUE DUREE – PERSONNE PHYSIQUE

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

**Pour toute souscription à partir du 12 août 2025
DATE DE DERNIERE MISE A JOUR : 28 juillet 2025**

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 mixte Autolib' et Velib' Métropole 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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE 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

Abonnement : désigne les Abonnements Longue Durée V- Plus, V-Max et V-Libre disponibles avec une période d'engagement ferme annuelle.

Application : désigne un programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone ou d'une tablette. Elle permet notamment à tout Utilisateur du Service de trouver un Velib' 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 ou de changer d'abonnement, de contacter le Service Clients ou de déclarer un incident.

Borne : désigne le 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 et de contacter le Service Clients.

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 Velib' 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) : désigne la pré-autorisation sur la carte bancaire, effectuée au moment de la souscription permettant à l'Opérateur, le prélèvement des pénalités prévues à 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 et 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 Temporaire : désigne le code personnel à 8 chiffres attribué à l'Utilisateur à l'issue de son parcours de souscription et valable 30 jours. Ce code est à saisir sur la V-Box afin d'avoir accès à son Vélo.

Code Promotionnel : désigne le code permettant au Client d'obtenir une réduction sur le montant de l'Abonnement ou des Minutes Bonus supplémentaires.

Code Secret Temporaire : désigne le 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 Temporaire à 8 chiffres

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

Durée d'Utilisation Continue Autorisée : désigne la durée de 12 heures consécutives à compter du retrait du Vélo qu'aucune location ne peut excéder.

Forfait : désigne l'ensemble des formules de souscription longue durée proposé aux Utilisateurs du service Velib' Métropole, à savoir

les formules V-Libre, V-Plus et V-Max.

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.

Minutes Bonus : désigne le crédit temps accordé à l'Utilisateur en fonction de règles de gestion définies à l'article 5.3.

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

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.

Station : désigne l'aire de stationnement des Velib' équipée d'une Borne et de Bornettes et de câbles cadenas spécifiques dans le cas de stations équipées Station +

Station + : désigne le dispositif anciennement dénommé Park + permettant à l'Utilisateur de sécuriser son Vélo dans une Station pleine, c'est à dire ne disposant pas de Bornette disponible. Ce dispositif consiste à attacher son Vélo entre deux Vélos au moyen d'un câble cadenas spécifique présent sur une Bornette selon la méthode décrite à l'article 4.2.4. Dans chaque station équipée, le nombre de Vélos restituables en Station + correspond au nombre de câbles cadenas mis à disposition sur les Bornettes.

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 personnes souhaitant avoir des informations sur le Service, souscrire au Service, contacter le Service Clients, localiser une station, consulter les CGAU.

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

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

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

V-Box : désigne le boîtier électronique, encastré dans le guidon, qui permet un accès direct au vélo soit via la saisie d'un Code d'Accès Temporaire, soit via le passage de la carte sur l'écran, soit via un smartphone compatible disposant la fonction NFC activée. 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 créé un Compte sur le Site ou l'Application, 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 s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte ;
- 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 ;

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

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

3.2 Présentation des Forfaits Longue Durée

Les Abonnements sont strictement personnels à la personne indiquée comme Utilisateur lors de la souscription.

Les Abonnements sont valables 12 mois civils entiers à compter du jour de réception du courriel de confirmation de la souscription.

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

Abonnement	Description
V-Libre	<ul style="list-style-type: none">• location d'un Vélo ;• accès au système Station+ pour la prise et la dépose d'un Vélo ;• facturation à l'usage dès la première minute d'utilisation ;• gain et consommation possibles de Minutes Bonus ;

V-Plus	<ul style="list-style-type: none"> • location d'un Vélo ; • accès au système Station+ pour la prise et la dépose d'un Vélo ;
V-Max	<ul style="list-style-type: none"> • gain et consommation possibles de Minutes Bonus ; • abonnements disponibles en tarif réduit et tarif social

3.3 Disponibilité du Service

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Abonnement, il peut louer un Vélo pour un nombre de locations illimitées durant la période de validité de son Abonnement.

L'Abonnement de l'Utilisateur exclut la prise simultanée de plusieurs Vélos. Il exclut l'usage d'un même vélo dans la limite de trois locations consécutives par tranche de 24 heures. L'abonnement 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 la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant de la Caution, conformément aux dispositions de l'article 9.

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 édicition 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.

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 est invité à créer un Compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur le Site ou l'Application. L'Utilisateur est informé que le processus de souscription au Service requiert la vérification de la validité du numéro de téléphone de l'Utilisateur via SMS.

Il choisit :

- son Abonnement et les modalités de paiement de son Abonnement – paiement de l'Abonnement réglé en mensuel ou paiement en une seule fois ;
- le moyen d'accès : carte Velib' Métropole ou Carte Navigo ou smartphone NFC compatible ;
- son identifiant (courriel) et mot de passe ; qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte ;

Puis :

- il saisit ses coordonnées ;
- il doit également accepter les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et, notamment, autoriser l'Opérateur à prélever jusqu'à 300 euros par vélo au titre de la Caution dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.4 ;
- enfin, il est invité à choisir de renouveler son Abonnement par tacite reconduction en cochant la case prévue à cet effet; il pourra activer ou désactiver à tout moment ce renouvellement depuis son compte tel que stipulé au sein de l'article 4.4.

Le bénéficiaire d'un Abonnement tarif réduit ou tarif social doit en outre fournir lors de la souscription sur le site www.velib-metropole.fr l'ensemble des justificatifs requis tel que définis au sein de l'Article 5.1, sachant que l'attribution de ces tarifs est conditionnée au téléchargement sur le Site desdits justificatifs exigés lors de la procédure d'abonnement.

Dès lors qu'un Abonnement est souscrit pour le compte d'un mineur ayant entre 14 ans révolus et 18 ans, le tuteur légal aura à fournir également un document d'identité ainsi qu'une autorisation parentale dûment visée par ses soins.

Le bénéficiaire d'un Abonnement tarif réduit ou tarif social ne peut prétendre à un renouvellement tacite de son abonnement, compte tenu de la nécessaire vérification annuelle de ses pièces justificatives.

S'il apparaît lors du contrôle des pièces justificatives que le bénéficiaire n'est pas éligible au tarif réduit ou social, le compte de l'Utilisateur est suspendu. Dès lors, il ne peut plus utiliser le Service.

A l'issue de la procédure de contrôle des pièces, 2 cas sont possibles :

- soit il s'agit de problématiques liées à l'éligibilité des pièces transmises : l'Utilisateur est alors invité à renvoyer des pièces conformes au Service Clients dans les plus brefs délais ;
- soit il n'est effectivement pas éligible au tarif réduit ou social au vu de l'analyse de son dossier : il lui est alors indiqué que son abonnement est régularisé sur la base du tarif standard V-Plus ou V-Max.

En cas d'inéligibilité, et dans un délai maximum de 3 mois à compter de la souscription, l'Utilisateur peut demander la résiliation sans frais de son abonnement :

- s'il a choisi le paiement mensuel : les prélèvements au titre du paiement mensuel de l'Abonnement sont bloqués dès la suspension de l'Abonnement. Aucun remboursement n'est effectué, le(s) 1er mois d'Abonnement et les consommations éventuelles restent dues sur la base du tarif V-Plus ou VMax standard.
- s'il a choisi le paiement en une seule fois, un remboursement prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement est effectué, les consommations éventuelles étant déduites du montant remboursé sur la base du tarif V-Plus ou V-Max correspondant.

Afin de finaliser la souscription au Service, l'Utilisateur doit enregistrer un numéro de carte bancaire valide quel que soit le type d'Abonnement ou/et le mode de paiement retenu (qu'il s'agisse de paiement par carte bancaire ou via code promotionnel pour tout ou partie de l'Abonnement) :

- l'Utilisateur autorise l'Opérateur à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant restant dû au titre de l'Abonnement et/ou des usages payants ainsi que la Caution le cas échéant. 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. 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 une nouvelle souscription ou renouvellement, pour toute modification de l'Abonnement ainsi que pour toute modification de coordonnées de carte bancaire.

Pour confirmer sa souscription, il lui est demandé de choisir un Code Secret Temporaire à 4 chiffres, et il se voit dès lors attribuer un Code d'Accès Temporaire à 8 chiffres. Ces 2 codes lui sont demandés successivement pour accéder au Vélo.

Le Code d'Accès Temporaire ainsi que le Code Secret Temporaire sont communiqués par courriel et sont également disponibles sur son Compte.

Pour des raisons de sécurité, l'Utilisateur a maximum 30 jours pour activer sa Carte sur la V-Box ou pour associer son iPhone IOS compatible ou son smartphone NFC compatible fonctionnant sous Android avec son Code d'Accès Temporaire en suivant les instructions s'affichant au fur et à mesure sur son smartphone, avant que son Code d'Accès Temporaire et son Code Secret Temporaire soient désactivés.

Une fois la souscription finalisée, un relevé est envoyé à l'Utilisateur par courriel et est également disponible dans son Compte dans la rubrique « Justificatifs 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.

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé qu'il peut refuser d'être contacté par téléphone en s'inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

4.1.2 Description des moyens d'accès au Vélo

Une fois abonné, l'Utilisateur peut accéder aux Vélos par les supports suivants :

- la Carte Velib' Métropole : elle lui est adressée à l'issue de la souscription de l'Abonnement à l'adresse qu'il a mentionnée spécifiquement lors de la création de son Compte. Cette carte lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés. Les frais de port sont facturés dès lors que l'envoi est réalisé hors de France ;
- la Carte Navigo ;
- un iPhone compatible ou un smartphone NFC compatible fonctionnant sous Android ; cet accès NFC ne sera disponible qu'après téléchargement de l'Application.

A l'issue de sa souscription, l'Utilisateur peut utiliser le Service immédiatement en saisissant son Code d'Accès Temporaire à 8 chiffres complété du Code Secret Temporaire à 4 chiffres sur la V-Box du Vélo. Il peut ainsi à loisir utiliser le Service dans l'attente de la réception de sa nouvelle Carte, s'il n'en possède pas déjà une.

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 de l'Abonnement 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 disponible sur le site www.velib-metropole.fr, 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 par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Clients Velib' Métropole - TSA 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE CEDEX.

Si le Service n'a pas commencé au moment où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, l'Utilisateur se voit intégralement remboursé des montants payés ; à l'exception de la part payée via Code Promotionnel

Si le Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, dans ce cas :

- s'il a choisi le paiement mensuel, l'Utilisateur est facturé de la totalité du montant de l'Abonnement pour le mois en cours ainsi que des éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités ;
- s'il a choisi le paiement en une fois, un remboursement prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement est effectué à l'exception de la part payée via Code Promotionnel ; le mois en cours ainsi que les éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités restent dus.

4.2 Modalités d'usage du Vélo

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

Lors de la 1^{re} location d'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 ;
- présenter sa Carte devant le lecteur de la V-Box ;
- saisir son Code d'Accès Temporaire 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 Temporaire à 4 chiffres ;
- et enfin présenter une 2^{de} fois sa Carte.

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

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 maximum (niveau 3). Il peut être modifié par l'utilisateur directement sur la V-Box au niveau 2 ou 1. 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 : activation du mode « Pause »

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 ;
- scanner sa Carte ou Smartphone sur la V-Box ou utiliser ses codes comme lors d'un déverrouillage en station.;
- 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 et la V-Box du vélo émet un signal sonore.

Il est toutefois impératif, en complément, de retirer 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, derrière le phare avant, afin d'attacher le Vélo à un point fixe.

En cas de mouvement du vélo alors qu'il est en mode « Pause » la V-Box émet un signal sonore pour rappeler que la direction du vélo est bloquée.

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis passer sa Carte ou Smartphone sur la V-Box ou utiliser ses codes comme lors d'un déverrouillage en station.

Le système de verrouillage électronique du Vélo se désactive de manière automatique. L'Utilisateur doit alors bouger le guidon pour déverrouiller le neiman mécanique et s'assurer que le guidon est bien déverrouillé.

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 Sécurisation automatique d'un Vélo en dehors d'une Station lorsqu'une location dure depuis plus de deux heures

Lorsque le Vélo est en cours de location depuis au moins deux heures et ne fait pas de mouvement pendant 15 minutes, le processus de mise en pause automatique s'enclenche. Après une série de signaux sonores émise par la V-Box et l'affichage d'un écran d'alerte pendant 5 minutes, le guidon se verrouille alors automatiquement et passe en mode « Pause ». L'Utilisateur en est informé par un pictogramme « cadenas fermé » qui apparaît sur l'écran du vélo lorsque celui-ci est verrouillé.

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis passer sa Carte ou Smartphone sur la V-Box ou utiliser ses codes comme lors d'un déverrouillage en station.

Le système de verrouillage électronique du Vélo se désactive de manière automatique. L'Utilisateur doit alors bouger le guidon pour déverrouiller le neiman mécanique et s'assurer que le guidon est bien déverrouillé.

4.2.4 Modalités 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 la location ; le montant dû pour l'utilisation du Service sera débité selon le temps de location et la tarification définie dans son Abonnement ;

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 d'un terminal 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.

En cas d'anomalie avérée, le montant du trajet sera calculé au prorata temporis du moment où l'Utilisateur a informé le Service Clients.

En l'absence d'anomalie avérée ou si l'Utilisateur ne prévient pas le Service Clients et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur, le montant du trajet sera dû en totalité, le Vélo restant sous sa responsabilité. De plus, les dispositions de l'Article 9 s'appliqueront sans préjudice de l'éventuel recours de l'Utilisateur.

4.2.5 Modalités d'emprunt et restitution dans une Station équipée de la fonctionnalité Station + et ne disposant plus de Bornette libre

Tout Utilisateur peut restituer et emprunter un Vélo sécurisé par le dispositif Station+ sur une station équipée du dispositif Station+.

Dès que la station est pleine, le dispositif Station + est activé sur l'ensemble des Bornettes équipées d'un câble de la Station.

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

La liste des Stations équipées du dispositif Station + est disponible sur le Site et sur l'Application au sein de la section « la fonctionnalité Station + » de la rubrique « les Actus Velib' ».

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.

4.3 Modification de l'Abonnement par l'Utilisateur

L'Utilisateur a la possibilité de modifier son Abonnement :

- soit pour passer d'un Abonnement V-Libre à un Abonnement V-Plus ou V-Max ;
- soit pour passer d'un Abonnement V-Plus à un Abonnement V-Max.

Il peut effectuer ce changement depuis son compte jusqu'à la veille de la date d'expiration de son abonnement en cours.

L'Utilisateur bénéficie des conditions de son nouvel Abonnement dès réception du mail confirmant que son nouvel abonnement est actif. L'utilisateur se réengage pour une durée d'un an : son nouvel abonnement est valable 12 mois civils entiers à compter du jour de prise en compte de la demande.

L'Utilisateur a également la possibilité de modifier son Abonnement à chaque date anniversaire de sa souscription, pour passer à un Abonnement V-Plus ou V-Libre.

4.4 Renouvellement de l'Abonnement

Lors de la souscription, l'Utilisateur est invité à choisir de renouveler par tacite reconduction son Abonnement, à l'exception des bénéficiaires de tarifs réduits ou sociaux ainsi que des bénéficiaires d'un Abonnement souscrit via Code Promotionnel.

Pour autant il peut à tout moment et ce, jusqu'à la veille de son échéance, directement depuis son Compte, activer le renouvellement par tacite reconduction.

Il est informé 45 jours avant la date d'expiration de son Abonnement par courriel de sa reconduction automatique ou de la fin d'échéance de sa souscription.

Conformément aux dispositions de l'article L.215-4 du Code de la consommation, les dispositions des articles L. 215-1 et L. 241-3 du même Code sont reproduites ci-dessous :

Article L.215-1 du Code de la consommation

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L.241-3 du Code de la consommation

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

4.5 Résiliation de l'Abonnement

La durée d'engagement de tout Abonnement est de 12 mois. L'Abonnement peut cependant être résilié de manière anticipée dans les conditions listées ci-dessous.

La résiliation entraîne dans tous les cas la désactivation des Moyens d'Accès définis au 4.1.2.

En cas de résiliation, le montant correspondant aux consommations hors-forfait reste dû.

4.5.1 Résiliation pour motifs légitimes

L'Utilisateur peut résilier son Abonnement à tout moment, uniquement dans les cas listés ci-dessous, et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives afférentes :

- changement de la résidence principale de l'Utilisateur dans une ville où le Service n'est pas disponible (déclaration sur l'honneur et justificatif de domicile) ;
- décès de l'Utilisateur (certificat de décès) ;
- perte d'emploi en contrat à durée indéterminée hors période d'essai (attestation pôle emploi) ;
- grossesse (attestation médicale de grossesse) ;
- incapacité physique à faire du Vélo, temporaire de plus de 4 mois ou définitive (justificatif médical) ;
- modification de clauses essentielles des CGAU par l'Opérateur.

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier simple : Service Clients Velib' Métropole - TSA 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE CEDEX ou par courriel à service-client@velib-metropole.fr avec les pièces justificatives correspondant à l'évènement en cause.

La résiliation est effective sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Clients, cachet de la Poste faisant foi.

Dans ce cas :

- s'il a choisi le paiement mensuel, tout mois entamé est dû ;
- s'il a choisi le paiement en une seule fois, un remboursement prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la Date d'échéance de son Abonnement est effectué.

4.5.2 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur

En dehors des cas de motifs légitimes, si l'Utilisateur souhaite résilier avant l'échéance de son Abonnement annuel, il doit notifier par courrier simple sa demande de résiliation à Service Clients Velib' Métropole - TSA 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE CEDEX.

La résiliation est effective sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Clients, cachet de la Poste faisant foi.

Dans ce cas :

- s'il a choisi le paiement mensuel, il est facturé des échéances restant dues jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement ;
- s'il a choisi de payer en une seule fois, aucun remboursement n'est réalisé.

4.5.3 Résiliation pour faute

L'accès au Service est suspendu, puis l'Abonnement est résilié de plein droit par l'Opérateur, en cas de faute de l'Utilisateur. Sont considérés comme une faute de l'Utilisateur :

- carte bancaire/autorisation de prélèvement expirée ou invalide ;
- défaut de paiement partiel ou total d'une mensualité ou de tout montant dû au titre de l'Abonnement. Et/ou des usages ;
- Utilisation du service non conforme aux présentes CGAU ;
- Toute fausse déclaration relative à la souscription ou/et l'usage du service.

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 néanmoins redevable des échéances de son Abonnement.

Si après une période de 3 mois à compter de la suspension de l'accès au Service, l'Utilisateur n'a pas régularisé sa situation, l'Abonnement est de plein droit résilié.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Compte et l'Abonnement de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, s'il s'avère que l'Utilisateur ne régularise pas sa situation.

L'Abonnement est résilié immédiatement de plein droit par l'Opérateur, en cas de fraude et en cas de malveillance.

Dans tous les cas de résiliation énoncés ci-dessus, si l'Utilisateur n'a pas achevé sa période d'engagement annuel, il est redevable de la totalité des mensualités restantes.

En cas de non-paiement des factures, des frais de recouvrement pourront s'appliquer.

L'Opérateur se réserve également le droit de recouvrer en justice le montant de sa créance.

L'Opérateur se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription d'Abonnement à un Utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la fin du précédent abonnement dans le cas d'un Abonnement résilié pour impayé qui n'a pas fait l'objet d'une régularisation de sa situation.

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 (le prix de l'Abonnement V-Plus et V-Max) et le prix d'utilisation qui est variable en fonction du type d'Abonnement souscrit, du type de Vélo loué et de la durée d'utilisation du Service.

Chaque trajet est consultable dans la rubrique « Mon Compte » disponible sur le Site, l'Application et les Bornes.

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.

Un plafond de facturation des usages d'une course est fixé à 18 euros TTC pour un trajet effectué à Velib' mécanique quelle que soit l'offre souscrite, et 38 euros TTC pour les usages d'une course en VAE, là aussi quelle que soit l'offre souscrite, pour tout usager dont la course dure plusieurs heures

Dans le cas d'un abonnement V-Libre, des frais d'inscriptions forfaitaires seront perçus une seule fois lors de la souscription et donneront lieu à l'attribution de minutes bonus.

Dans le cas d'un abonnement V-Plus ou V-Max, le montant de l'Abonnement restant à la charge de l'Utilisateur est dû :

- chaque mois le jour anniversaire de la souscription pour les Utilisateurs ayant choisi le paiement de l'Abonnement en 12 mensualités ;
- chaque année à la date anniversaire de la souscription pour les Utilisateurs ayant choisi le paiement en une fois.

Pour tous les Utilisateurs, le montant correspondant aux utilisations hors-forfait est dû chaque mois le jour anniversaire de la souscription.

, Pour tous les Utilisateurs, le montant correspondant aux utilisations hors-forfait est immédiatement facturé et prélevé dès que celui-ci dépasse le seuil de 10 euros.

En cas de non-paiement de toute somme due au titre du service, l'Opérateur suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Utilisateur.

Les tarifs et conditions liées à chaque Abonnement et utilisations hors-forfait pourront être révisés par l'Opérateur après délibération du Pouvoir Public.

Ils peuvent par ailleurs 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.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment, sous réserve d'un préavis d'un mois ; à défaut d'acceptation, l'Utilisateur pourra dès lors demander une résiliation pour motif légitime « modification des clauses essentielles des CGAU » tel que prévu et décrit au sein de l'Article 4.5.1.

En cas de perte ou de vol de la Carte Velib' Métropole, le montant dû pour son remplacement est de 8 euros.

5.1 Tarifs

Les tarifs d'Abonnement applicables sont ceux consultables dans la rubrique

« Tarifs » du Site ainsi qu'au sein du descriptif de chaque Abonnement figurant dans la rubrique « Souscrire un forfait » de l'Application et dont les modalités d'application sont reproduites ci-après.

Abonnement	Vélo Mécanique	Vélo Electrique
V-Libre	Les 30 premières minutes sont facturées dès la 1 ^{ère} minute ¹	Les 45 premières minutes sont facturées dès la 1 ^{ère} minute ²
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ¹	
V-Plus	Les 30 premières minutes sont gratuites ¹	Les 45 premières minutes sont facturées dès la 1 ^{ère} minute ²
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ¹	
V-Max	Les 60 premières	Les 45 premières minutes ² sont

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.

² 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.

³ Les 60 premières minutes concernent les courses d'une durée inférieure ou égale à 59 min 59 sec. Ce raisonnement s'applique à chaque tranche de 60 min.

	minutes sont gratuites ³	facturées dès la 1 ^{ère} minute à un tarif préférentiel dans la limite de deux 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 ¹	

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.

Des Abonnements à un tarif réduit ou un tarif social sont proposés et activés dès lors que l'Utilisateur peut justifier de sa qualité lors de la souscription de son Abonnement :

- Tarif réduit : les différents bénéficiaires mentionnés ci-après devront fournir les documents permettant de justifier de leur qualité comme suit :
 - o les jeunes de moins de 27 ans fournissent une photocopie recto verso d'un document d'identité en cours de validité ; sachant que dans le cadre d'un Abonnement souscrit pour le compte d'un mineur ayant entre 14 ans révolus et 18 ans, le tuteur légal aura à fournir également un document d'identité ainsi qu'une autorisation parentale dûment visée par ses soins ;
 - o les adultes de 60 ans et plus fournissent une photocopie recto verso d'un document d'identité en cours de validité.

- Tarif social : les différents bénéficiaires devront fournir les documents permettant de justifier de leur qualité, soit pour :
 - o les personnes en insertion (16-25 ans inclus) : une photocopie recto verso d'un document d'identité en cours de validité et une attestation d'inscription à l'un des dispositifs correspondants ;
 - o les boursiers (14-26 ans inclus) : une photocopie recto verso d'un document d'identité en cours de validité et une attestation spécifique de l'aide reçue au titre de boursier de l'enseignement
 - o les bénéficiaires de la gratuité transport d'Île-de-France Mobilités : une photocopie recto verso d'un document d'identité en cours de validité et l'attestation Gratuité solidarité transport fournie par l'Agence Solidarité transport Ile-De-France (cette attestation est téléchargeable depuis le site www.solidaritetransport.fr.)

5.2 Codes promotionnels

L'Utilisateur peut bénéficier de codes promotionnels qui lui permettent d'obtenir une réduction sur le montant de l'abonnement ou des Minutes Bonus supplémentaires. Il saisit ces codes promotionnels soit lors de la souscription (pour les remises sur abonnements) ou à tout moment pour les Minutes Bonus.

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 que l'utilisation de ce Code Promotionnel a été effectuée 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 Minutes Bonus

5.3.1 Dispositions applicables

Tout Utilisateur détenteur d'un Abonnement V-Libre, V- Plus ou V-Max est éligible à l'acquisition de Minutes Bonus matérialisée par des minutes de trajet gratuites dans les conditions suivantes :

- lors de la restitution d'un Vélo dans une Station vide, définie comme comprenant au maximum un vélo disponible affiché sur l'application, en conformité avec le système d'information Velib'
- lors de la restitution d'un Vélo mécanique dans une Station désignée comme étant en altitude sur l'Application par un pictogramme et figurant sur la liste disponible sur le Site et sur l'Application au sein de la section « les stations en altitude

- » de la rubrique « les Actus Velib' », à la condition que la Station de départ de la course concernée ne soit pas elle-même une Station en altitude;
- lors de la prise d'un Vélo garé en Station avec un câble dans le cadre du dispositif Station + ;
- lors de la restitution d'un vélo en station pleine, l'abonné contacte le Centre de Relation Client (CRC) qui avère la présence de l'abonné en station pleine et ne dispose d'aucune station à proximité immédiate pour y rendre son vélo et que l'abonné accepte de se rendre dans une station située dans un rayon supérieur à 600 mètres.

Dans le cadre d'opérations promotionnelles ponctuelles et selon des conditions définies par le Pouvoir Adjudicateur, l'Utilisateur est également éligible à :

- l'acquisition de Minutes Bonus dans le cadre du parrainage d'un tiers par un Utilisateur V-Plus ou V-Max en vue d'une souscription à un Abonnement V-Plus ou à un Abonnement V- Max.
- Le montant des Minutes Bonus créditées au parrain ainsi qu'à la personne parrainée est identique et fonction de l'offre souscrite par la personne parrainée.
- l'utilisation, pour tout Utilisateur détenteur d'un Abonnement V-Libre ou V-Plus, de Minutes Bonus dans le cadre de la modification d'un Abonnement conformément aux dispositions de l'article 4.3 des présentes CGAU.

Les Minutes Bonus sont cumulables si plusieurs des conditions précitées sont réunies lors d'un même trajet.

Les Minutes Bonus acquises ou consommées en application des présentes dispositions sont décrites à la rubrique « Tarifs » sur le Site. L'Utilisateur peut également consulter les règles applicables à l'acquisition des Minutes Bonus au sein du descriptif de chaque Abonnement figurant dans la rubrique « Souscrire un forfait » de l'Application.

Pour utiliser ses Minutes Bonus, l'Utilisateur doit avoir cumulé au minimum 15 Minutes Bonus sur son Compte.

Une fois acquises, les Minutes Bonus sont automatiquement utilisées, sous réserve de provision suffisante, dans les conditions suivantes :

- Si l'Utilisateur effectue un trajet non compris dans son Forfait, les Minutes Bonus sont alors consommées par tranche correspondant aux durées forfaitaires des courses applicables (soit 30 minutes pour un Vélo mécanique et 45 minutes pour un Vélo à Assistance Electrique) ;
- si la durée d'un trajet dépasse la durée forfaitaire applicable (soit 30 minutes pour un Vélo mécanique, 45 minutes pour un Vélo à Assistance Electrique et plus de 60 minutes pour un trajet en Vélo mécanique dans le cadre d'un Abonnement V-Max), les Minutes Bonus sont alors consommées par tranche indivisible de 15 minutes ;
- Dès que le cumul de Minutes Bonus présentes sur le Compte de l'Utilisateur atteint la durée forfaitaire d'une course applicable à chaque Abonnement (soit 30 ou 45 minutes en fonction du type de Vélo), la totalité de la première tranche est décomptée en Minutes Bonus.

Si au contraire, le cumul de Minutes Bonus présentes sur le Compte de l'Utilisateur est insuffisant pour couvrir la première tranche ou s'il demeure un solde de Minutes Bonus sur le Compte après décompte de la première tranche, tout ou partie des Minutes Bonus pourront être utilisées au titre des tranches suivantes en fonction de la durée de la course. Ces Minutes Bonus seront dès lors décomptées par tranche indivisible de 15 minutes.

Les Minutes Bonus ne sont ni cessibles, ni remboursables.

Elles sont conservées si l'Utilisateur se réabonne à échéance ou au plus tard dans un délai de 30 jours suivant l'échéance de son précédent Abonnement.

Passé ce délai, elles sont définitivement perdues.

Les Minutes Bonus sont utilisables jusqu'au 31 décembre minuit de l'année civile suivant l'année civile de leur acquisition.

5.4 Paiements et Caution

L'Utilisateur est informé que lorsqu'il procède, dans le cadre d'une souscription sur le Site ou l'Application et via les services du prestataire de paiement de l'Opérateur, INGENICO ECS, à l'enregistrement de sa carte bancaire en saisissant ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire d'abonnement (numéro de carte, période de validité et code CVV), l'Utilisateur autorise la mise en place des paiements suivants via sa carte bancaire au profit de l'Opérateur :

- I. paiement récurrent du montant de chaque mensualité de l'Abonnement si l'Utilisateur a opté pour le paiement mensuel ou paiement du montant annuel de l'Abonnement si l'Utilisateur a opté pour le paiement annuel ;
- II. paiement du montant annuel de l'Abonnement tacitement reconduit si l'Utilisateur a opté pour le paiement annuel et pour la tacite reconduction ;
- III. paiement récurrent du montant de chaque mensualité de l'Abonnement tacitement reconduit si l'Utilisateur a opté pour le paiement mensuel et pour la tacite reconduction ;
- IV. paiement récurrent des éventuelles utilisations hors-forfait à date anniversaire, étant rappelé que si le montant correspondant aux utilisations hors-forfait dépasse le seuil de 10 euros, celui-ci est immédiatement présenté en paiement ;
- V. paiement via la Caution des éventuelles pénalités applicables conformément à l'article 9 des présentes CGAU.
- VI. Paiement du service de clôture de la course au tarif forfaitaire de 8 euros TTC pour l'utilisateur du service qui réunira les conditions cumulatives suivantes :
 - Il contacte le Centre de Relation Client (CRC) depuis sa station d'arrivée pleine, avéré lors de l'appel
 - Il refuse de se rendre dans une autre station pour restituer le vélo.

Pour 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.

En l'absence de renseignement des identifiants valides de sa carte bancaire, l'Utilisateur ne peut pas accéder au Service.

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

En application de ce qui précède et conformément à l'article 9 des CGAU, l'Utilisateur autorise ainsi l'Opérateur à prélever les sommes dues par l'Utilisateur à titre de pénalités en cas de manquements constatés de l'Utilisateur à ses obligations dans le cadre de l'utilisation du Service et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur. L'Utilisateur pourra également s'exonérer du paiement des pénalités en apportant la preuve que le manquement n'est pas dû à son fait, sa négligence ou la violation d'une de ses obligations contractuelles.

5.5 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 de 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 notamment 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 doit éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition. Il doit 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 que tout manquement constaté à cette obligation donnera droit à l'Opérateur, sauf faute de ce dernier ou cas de force majeure, au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 9, sans préjudice de l'éventuel recours de l'Utilisateur.

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 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, dès connaissance de l'évènement en question et au maximum dans les 24 heures suivant la connaissance de l'évènement.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourrait 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 Abonnement. 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, accompagnés ou non.

Le Service est accessible aux mineurs ayant entre 14 ans révolus et 18 ans ; l'achat de l'Abonnement 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 par le mineur en raison d'une faute de sa part dans l'utilisation du Service.

Comme pour tout Utilisateur, le mineur de plus de 14 ans doit être détenteur d'un Code d'Accès Temporaire et d'un Code Secret Temporaire pour activer sa Carte et accéder aux Vélos.

Il est précisé que les Abonnements ainsi que les Codes d'Accès sont strictement personnels, et permettent 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 notamment :

- 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 ;
- la prise simultanée de plusieurs Vélos ;
- 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 fraude avérée de l'Utilisateur, 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.

A l'issue de ce délai et en l'absence de régularisation par l'Utilisateur, l'Abonnement de l'Utilisateur se voit résilié pour faute.

Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Utilisateur reste redevable des échéances de son Abonnement et/ou des usages payants ainsi que de pénalité(s) le cas échéant.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier l'abonnement de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, dans les conditions définies à l'article 4.5.3 s'il s'avère que l'Utilisateur ne régularise pas sa situation, ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, 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, et :

- 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 depuis 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 une faute de sa part dans 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.

Sauf force majeure ou faute de la victime, les parents ou représentants légaux de tout mineur inscrit au Service, seront tenus responsables de tout dommage causé directement par le mineur en raison d'une faute de sa part dans l'utilisation du Service.

Tout emprunt supérieur à 12 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, et cela peut 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 Clients 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, notamment 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 peut 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 afférentes sont les suivants :

- vol du vélo avec violence à la personne : 100 euros pour le vélo mécanique et 150 euros pour le vélo à assistance électrique (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 : 200 euros pour un vélo mécanique et 300 euros pour un vélo à assistance électrique ;

- détériorations subies par le vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 euros par Vélo.

ARTICLE 10 – DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Le Pouvoir Public et l'Opérateur sont les responsables conjoints du traitement des données collectées dans le cadre du Service au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),

En application du RGPD, les responsabilités respectives de l'Opérateur et du Pouvoir Public ont été déterminées par le biais d'un accord dont les grandes lignes sont les suivantes :

- Le registre de traitement des données est tenu et mis à jour par l'Opérateur jusqu'à l'achèvement du Marché Public n° VM201701-1 ;
- L'Opérateur est chargé du choix de ses partenaires et sous-traitants dans le cadre du marché susmentionné et de s'assurer de leur respect des dispositions du RGPD ;
- L'Opérateur est responsable de la sécurité des données à caractère personnel recueillies et des déclarations auprès de la CNIL de toute tentative d'utilisation frauduleuse des données ou de toute éventuelle violation de ces données ;
- L'Opérateur pendant toute la durée du Marché Public n° VM201701-1 se charge de répondre à toutes demandes de l'Utilisateur concernant le traitement de ses données à caractère personnel ;
- Le Pouvoir Public peut à tout moment avoir accès aux informations lui permettant de procéder à toute vérification utile concernant le respect des obligations relatives au RGPD, à la sécurité et à la confidentialité des données ;
- A l'échéance du Marché Public n° VM201701-1, le Pouvoir Public ou tout tiers désigné par lui se verra transférer les fichiers de traitement des données à caractère personnel nécessaires au service.

Les données à caractère personnel sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte pour chacun des traitements effectués dans le cadre du Service. Les durées de conservation sont définies par traitement au sein du registre tenu par l'Opérateur

L'Utilisateur dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement des données des données à caractère personnel le concernant ainsi que les droits de portabilité des données et d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Si l'Utilisateur souhaite exercer ces droits, 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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE CEDEX, ou au délégué à la protection des données (DPO) par courriel à l'adresse dpo@smovengo.fr.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ses données à caractère personnel dans le cadre du Service et sur ses droits, l'Utilisateur est invité à se reporter à la politique de confidentialité du Service figurant sur le Site, l'Application et la Borne.

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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE 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 : 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. 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 effectués 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, notamment 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 Abonnement et les présentes CGAU soient automatiquement transférés au nouvel Opérateur.

ANNEXE 3 - CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION DU SYSTEME VELIB' PAR LES UTILISATEURS COURTE DUREE – PERSONNE PHYSIQUE

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

**Pour toute souscription à partir du 12 août 2025
DATE DE DERNIERE MISE A JOUR : 28 juillet 2025**

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.

1.2. 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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE 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 : désigne le 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) : désigne la 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 et 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 : désigne le 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 : désigne le 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 : désigne le code permet au Client d'obtenir une réduction sur le montant des Forfaits ou des minutes bonus supplémentaires.

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

Durée d'Utilisation Continue Autorisée : désigne la durée de 12 heures consécutives à compter du retrait du Vélo qu'aucune location ne peut excéder.

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 : désigne l'aire de stationnement des Velib' équipée d'une Borne et de Bornettes et de câbles cadenas spécifiques dans le cas de stations équipées Station +

Station + : désigne le dispositif anciennement dénommé Park + et permettant à l'Utilisateur de sécuriser son Vélo dans une Station pleine, c'est à dire ne disposant pas de Bornette disponible. Ce dispositif consiste à attacher son Vélo par un câble cadenas spécifique fixé sur une Bornette entre deux Vélos selon la méthode décrite à l'article 4.2.4 Dans chaque station équipée, le nombre de Vélos restituables en Station + correspond 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 les Vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Velib' Métropole.

V-Box : désigne le 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, soit via un smartphone compatible disposant la fonction NFC activée. 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
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.
Pass 24H Classique (Vélo mécanique)	<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.
Pass 24H Electrique (Vélo à Assistance Electrique)	<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 5 trajets par jour, toute location supplémentaire étant facturée ; • Locations successives valables pendant une période de 24 heures consécutives à partir de la première location.
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 5 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 la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur, 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 ; l'Utilisateur est informé que le processus de souscription au Service requiert la vérification via sms de la validité du numéro de téléphone de l'Utilisateur ;
 - 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.

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé qu'il peut refuser d'être contacté par téléphone en s'inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

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 fonctionnant sous Android et IOS; 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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE 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.

Sans préjudice de ce qui précède, l'Utilisateur détenteur d'un Pass 3 jours et exerçant son droit de rétractation dans les 24 heures suivant sa première location de Vélo se verra appliquer le tarif applicable à l'offre V Journée – Pass 24h Electrique.

4.2 Modalités d'usage du Vélo

4.2.1 Modalités 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 reliée 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 ;
- scanner sa Carte ou Smartphone sur la V-Box ou utiliser ses codes comme lors d'un déverrouillage en station ;
- 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 et la V-Box du vélo émet un signal sonore.

Il est toutefois impératif, en complément, de retirer 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, derrière le phare avant, afin d'attacher le Vélo à un point fixe.

En cas de mouvement du vélo alors qu'il est en mode « Pause » la V-Box émet un signal sonore pour rappeler que la direction du vélo est bloquée.

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis passer sa Carte ou Smartphone sur la V-Box ou utiliser ses codes comme lors d'un déverrouillage en station.

Le système de verrouillage électronique du Vélo se désactive de manière automatique. L'Utilisateur doit alors bouger le guidon pour déverrouiller le neiman mécanique et s'assurer que le guidon est bien déverrouillé.

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 Sécurisation automatique d'un Vélo en dehors d'une Station lorsqu'une location dure depuis plus de deux heures

Lorsque le Vélo est en cours de location depuis au moins deux heures et ne fait pas de mouvement pendant 15 minutes, le processus de mise en pause automatique s'enclenche. Après une série de signaux sonores émise par la V-Box et l'affichage d'un écran d'alerte pendant 5 minutes, le guidon se verrouille alors automatiquement et passe en mode « Pause ». L'Utilisateur en est informé par un pictogramme « cadenas fermé » qui apparait sur l'écran du vélo lorsque celui-ci est verrouillé.

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis passer sa Carte ou Smartphone sur la V-Box ou utiliser ses codes comme lors d'un déverrouillage en station.

Le système de verrouillage électronique du Vélo se désactive de manière automatique. L'Utilisateur doit alors bouger le guidon pour déverrouiller le neiman mécanique et s'assurer que le guidon est bien déverrouillé.

4.2.4 Modalités 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 d'un terminal 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.

En cas d'anomalie, le montant du trajet sera calculé au prorata temporis du moment où l'Utilisateur a informé le Service Clients.

En l'absence d'anomalie avérée ou si l'Utilisateur ne prévient pas le Service Clients et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur, le montant du trajet sera dû en totalité, le Vélo restant sous sa responsabilité. De plus, les dispositions de l'Article 9 s'appliqueront, sans préjudice de l'éventuel recours de l'Utilisateur.

4.2.5 Modalités d'emprunt et restitution dans une Station équipée de la fonctionnalité Station + et ne disposant plus de Bornette libre –

Tout Utilisateur peut restituer et emprunter un Vélo sécurisé par le dispositif Station + sur une station équipée du dispositif Station+.

Dès que la Station est pleine, le dispositif Station + est activé sur l'ensemble des Bornettes de la station équipées d'un câble.

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 dus 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 ».

Les tarifs applicables sont ceux reproduits ci-dessous. Ils pourront être révisés par délibération du Syndicat mixte Autolib' Velib' Métropole.

Forfaits courte durée	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 ¹	Les 45 premières minutes ² sont facturées dès la 1 ^{ère} minute
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ¹	
Pass 24H Electrique	Les 60 premières minutes sont gratuites ³	Les 45 premières minutes ² 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 ¹	
Pass 3 Jours	Les 60 premières minutes sont gratuites ³	Les 45 premières minutes ² sont gratuites dans la limite de six locations par jour calendaire à compter de l'heure de prise du Vélo.

² 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.

² 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.

³ Les 60 premières minutes concernent les courses d'une durée inférieure ou égale à 59 min 59 sec. Ce raisonnement s'applique à chaque tranche de 60 min.

		Au-delà : facturation de toute location supplémentaire sur la même période de 12 heures dès la 1 ^{ère} minute
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes ¹	

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 Paiements et Caution

Lors de la souscription au Service, l'Utilisateur est informé que :

- lorsqu'il procède, dans le cadre d'une souscription sur le Site ou l'Application et via les services du prestataire de paiement de l'Opérateur, INGENICO ECS, à l'enregistrement de sa carte bancaire en saisissant ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire d'abonnement (numéro de carte, période de validité et code CVV), l'Utilisateur autorise les paiements suivants via sa carte bancaire au profit de l'Opérateur
 - VII. paiement du Forfait ;
 - VIII. paiement des éventuelles utilisations hors-forfait ;et
 - IX. paiement des éventuelles pénalités applicables conformément à l'article 9 des présentes CGAU.
- lorsqu'il insère sa carte bancaire dans le lecteur de paiement de la Borne équipée de solution de paiement et saisit son code PIN sur le clavier sécurisé PCI DSS, l'Opérateur procède à une pré-autorisation de paiement sur la carte bancaire :
 - portant sur un montant maximum de 300 euros, en cas de location d'un seul Vélo, ou de 600 euros dans le cadre d'une location de 2 à 5 Vélos, correspondant au montant de la Caution applicable ;
 - permettant le paiement :
 - du Forfait ;
 - des éventuelles utilisations hors-forfait ;et
 - des éventuelles pénalités applicables conformément à l'article 9 des présentes CGAU
 - valable pour une durée prenant fin :
 - soit à l'issue d'un délai de 7 jours calendaires à compter de la fin de la période pendant laquelle l'Utilisateur peut effectuer sa première location, telle que visée à l'article 3.2 des présentes CGAU, dans le cas où l'Utilisateur n'utilise pas le Forfait ;
 - soit à l'issue d'un délai de 7 jours calendaires à compter de la fin de la période de validité du Forfait telle que visée au sein des descriptions des Forfaits présentées à l'article 3.2 des présentes CGAU.

La pré-autorisation visée ci-dessus peut affecter les capacités de paiement de l'Utilisateur.

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.

L'accès au Service requiert une carte bancaire valide et répondant aux critères énumérés par les dispositions de l'article 4.1.1 des présentes CGAU.

En cas de souscription au Service via la Borne, l'absence de constitution de Caution prive l'Utilisateur de l'accès 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 constatés de l'Utilisateur à ses obligations dans le cadre de l'utilisation du Service et sauf cas de force majeure ou de faute de l'Opérateur. L'Utilisateur pourra également s'exonérer du paiement des pénalités en apportant la preuve que le manquement n'est pas dû à son fait, sa négligence ou la violation d'une de ses obligations contractuelles

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 que tout manquement constaté à cette obligation donnera droit à l'Opérateur, sauf faute de ce dernier ou cas de force majeure, au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 9, sans préjudice de l'éventuel recours de l'Utilisateur.

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 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, dès connaissance de l'évènement en question et au maximum dans les 24 heures suivant la connaissance de l'évènement

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 par le mineur en raison d'une faute de sa part dans 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 fraude avérée de l'Utilisateur, 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 une faute de sa part dans 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.

Sauf force majeure ou faute de la victime, les parents ou représentants légaux de tout mineur inscrit au Service, seront tenus responsables de tout dommage causé directement par le mineur en raison d'une faute de sa part dans l'utilisation du Service.

Tout emprunt supérieur à 12 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 euros pour le vélo mécanique et 150 euros 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 euros pour un vélo mécanique et 300 euros pour un Vélo à Assistance Electrique ;
- détériorations subies par le Vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 euros 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 – DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Le Pouvoir Public et l'Opérateur sont les responsables conjoints du traitement des données collectées dans le cadre du Service au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),

En application du RGPD, les responsabilités respectives de l'Opérateur et du Pouvoir Public ont été déterminées par le biais d'un accord dont les grandes lignes sont les suivantes :

- Le registre de traitement des données est tenu et mis à jour par l'Opérateur jusqu'à l'achèvement du Marché Public n° VM201701-1 ;
- L'Opérateur est chargé du choix de ses partenaires et sous-traitants dans le cadre du marché susmentionné et de s'assurer de leur respect des dispositions du RGPD ;
- L'Opérateur est responsable de la sécurité des données à caractère personnel recueillies et des déclarations auprès de la CNIL de toute tentative d'utilisation frauduleuse des données ou de toute éventuelle violation de ces données ;

- L'Opérateur pendant toute la durée du Marché Public n° VM201701-1 se charge de répondre à toutes demandes de l'Utilisateur concernant le traitement de ses données à caractère personnel ;
- Le Pouvoir Public peut à tout moment avoir accès aux informations lui permettant de procéder à toute vérification utile concernant le respect des obligations relatives au RGPD, à la sécurité et à la confidentialité des données ;
- A l'échéance du Marché Public n° VM201701-1, le Pouvoir Public ou tout tiers désigné par lui se verra transférer les fichiers de traitement des données à caractère personnel nécessaires au service.

Les données à caractère personnel sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte pour chacun des traitements effectués dans le cadre du Service. Les durées de conservation sont définies par traitement au sein du registre tenu par l'Opérateur

L'Utilisateur dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement des données des données à caractère personnel le concernant ainsi que les droits de portabilité des données et d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Si l'Utilisateur souhaite exercer ces droits, 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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE CEDEX, ou au délégué à la protection des données (DPO) par courriel à l'adresse dpo@smovengo.fr.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ses données à caractère personnel dans le cadre du Service et sur ses droits, l'Utilisateur est invité à se reporter à la politique de confidentialité du Service figurant sur le Site, l'Application et la Borne.

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 10036 - 92395 VILLENEUVE LA GARENNE 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. 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.
