

**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](http://www.velib-metropole.fr)
- Courriel via le formulaire de contact présent sur le site : [www.velib-metropole.fr](http://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](http://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"><li>• location d'un Vélo ;</li><li>• accès au système Station+ pour la prise et la dépose d'un Vélo ;</li><li>• facturation à l'usage dès la première minute d'utilisation ;</li><li>• gain et consommation possibles de Minutes Bonus ;</li></ul>
V-Plus	<ul style="list-style-type: none"><li>• location d'un Vélo ;</li><li>• accès au système Station+ pour la prise et la dépose d'un Vélo ;</li></ul>
V-Max	<ul style="list-style-type: none"><li>• gain et consommation possibles de Minutes Bonus ;</li><li>• abonnements disponibles en tarif réduit et tarif social</li></ul>

### 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](http://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](http://www.velib-metropole.fr), dûment rempli, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, soit par courrier à l'adresse suivante : [service-client@velib-metropole.fr](mailto: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<sup>re</sup> location d'un Vélo, l'Utilisateur doit :

- se présenter à une Station directement devant le Vélo de son choix et appuyez 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<sup>de</sup> 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](mailto: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

<sup>1</sup> 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.

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.

<sup>2</sup> 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.

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 1ère minute <sup>1</sup>	Les 45 premières minutes sont facturées dès la 1ère minute <sup>2</sup>
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes <sup>1</sup>	
V-Plus	Les 30 premières minutes sont gratuites <sup>1</sup>	Les 45 premières minutes sont

<sup>3</sup> 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.

		facturées dès la 1 <sup>ère</sup> minute <sup>2</sup>
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes <sup>1</sup>	
V-Max	Les 60 premières minutes sont gratuites <sup>3</sup>	Les 45 premières minutes <sup>2</sup> sont facturées dès la 1 <sup>ère</sup> 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 <sup>ère</sup> minute
	Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes <sup>1</sup>	

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](http://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 « hors les 2 premières courses quotidiennes en VAE de l'abonnement V-Max », 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](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](http://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.