

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

---

## **ARTICLE 1 – OBJET**

Le système Vélib' est un dispositif de Vélos en libre-service (le « Service ») proposé par le Syndicat mixte Autolib' et Vélib' 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 pour leur usage personnel (le(s) « Utilisateur(s) ») dans les conditions définies ci-après.

### **1.1. Coordonnées du Service Clients**

- [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr)
- Courriel via 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 Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Les horaires d'ouvertures du Service Clients sont :

- Serveur Vocal Interactif : 7j/7 et 24h/24
- Conseillers à votre écoute : du lundi au vendredi de Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex
- 8h à 22h, le samedi de 9h à 22h, le dimanche de 9h00 à 19h00.

### **1.2. Coordonnées de l'Opérateur :**

SMOVENGO  
Immeuble Ile-de-France – Bâtiment A  
4, Place de La Pyramide  
TSA 43 214  
92 219 La Defense Cedex

## **ARTICLE 2 – DEFINITIONS**

Abonnement : désigne les Abonnements V-Plus et V-Max 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. Ils permettent à tout Utilisateur du Service de trouver un Vélib' 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, contacter le Service Clients, et déclarer un incident.

Bonus : crédit temps accordé à l'Utilisateur en fonction de l'état de remplissage de la station.

Borne : mobilier urbain qui 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 et 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 Vélib' afin de prendre, sécuriser et restituer un Vélo. Les cartes autorisées sont la carte Vélib' Métropole et les cartes partenaires.

Caution (ou dépôt de garantie) : pré-autorisation sur la carte bancaire ou le compte bancaire de l'utilisateur, effectuée au moment de la souscription permettant à l'Opérateur, en cas de non restitution du Vélo, de prélever la somme liée au type de Vélo loué.

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

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

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

Forfait : désigne l'ensemble des formules de souscription proposé aux utilisateurs du service Vélib' Métropole.

Park + : désigne le moyen pour l'Utilisateur, titulaire d'un Abonnement Longue Durée, de sécuriser son Vélo dans une Station ne disposant pas de Bornette disponible. Cette technique consiste à attacher son Vélo entre deux Vélos selon la méthode décrite à l'article 4.2.4 et est limitée à un nombre de Vélos identique au nombre de Vélos rendus sur les Bornettes.

Parties : désigne ensemble l'Opérateur et le Client.

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

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

Utilisateur : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat d'un ou plusieurs Services.

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

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

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

## ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

### 3.1 Présentation du Service

Le Service permet à l'Utilisateur après avoir 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 souscrire un Forfait ;
- 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 ;
- de consulter les CGAU.

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 Abonnements

Les Abonnements sont strictement personnels.

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 :

Forfait	Description
V-Libre	<ul style="list-style-type: none"><li>• location d'un Vélo ;</li><li>• accès au système Park+ pour la prise d'un Vélo uniquement ;</li><li>• facturation à l'usage dès la première minute d'utilisation.</li></ul>

V-Plus	<ul style="list-style-type: none"><li>• location d'un Vélo ;</li><li>• accès au système Park+ pour la prise et la dépose d'un Vélo ;</li><li>• gain possible de Bonus Minutes ;</li><li>• engagement annuel ;</li></ul>
V-Max	<ul style="list-style-type: none"><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. Chaque location ne pourra pas excéder une durée de 24h consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »).

En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Service par l'Utilisateur, les données délivrées par le serveur informatique du Service Clients font foi. Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant correspondant aux pénalités sur la Caution (cf. l'article 10).

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.

Il choisit :

- son Abonnement ;
- le moyen d'accès : carte Vélib' Métropole ou Carte Navigo\*<sup>1</sup> ;
- son identifiant (courriel) et mot de passe ; qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte ;
- les modalités de facturation de son Abonnement s'il souscrit à un Abonnement V-Plus ou V-Max.

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 au titre de la Caution dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.3 ;
- enfin, il est invité à choisir de renouveler son abonnement par tacite reconduction en cochant la case prévue à cet effet.

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 des-dits justificatifs exigés lors de la procédure d'abonnement.

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 proposé de profiter de son Abonnement sur la base du tarif V-Plus ou V-Max nominal.

<sup>1</sup> \*NAVIGO est une marque du Syndicat des Transports d'Ile-de-France

Si au bout de 3 mois à compter de la souscription, il s'avère que l'Utilisateur n'a toujours pas envoyé des pièces conformes, l'Abonnement est résilié « sans frais » :

- 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 1<sup>er</sup> mois d'Abonnement et les consommations éventuelles restant dus ;
- 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.

Afin de finaliser la souscription au Service, l'Utilisateur doit payer le montant de l'Abonnement par mensualités sur 12 mois ou en une seule fois :

soit via un paiement sur sa carte bancaire :

- l'Utilisateur autorise l'Opérateur à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant 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.

soit via un prélèvement SEPA sur son compte bancaire :

- l'Utilisateur autorise l'Opérateur à prélever directement sur le compte bancaire enregistré dans son Compte, le montant de l'abonnement et/ou des usages payants ainsi que la Caution le cas échéant. Pour cela l'Utilisateur doit autoriser l'Opérateur à effectuer un prélèvement bancaire automatique en remplissant l'autorisation de prélèvement et en fournissant un RIB/IBAN.

Pour confirmer sa souscription, il lui est demandé de choisir un Code Secret à 4 chiffres, et il se voit dès lors attribué un Code d'Accès à 8 chiffres. Ces 2 codes lui sont demandés successivement lors de la 1<sup>re</sup> location du Vélo.

Le Code d'Accès ainsi que le Code Secret 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 avant que son Code d'Accès et son Code Secret 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.

#### 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 Vélib' 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 ;
- la Carte Navigo ;
- un smartphone NFC compatible ; 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 à 8 chiffres complété du Code Secret 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 annexé aux présentes CGAU, 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](mailto:service-client@velib-metropole.fr), soit courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

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

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 entier restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement est effectué, le mois en cours restant dû.

## 4.2 Modalités d'usage du Vélo

### 4.2.1 Modalité 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 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 ;
- et enfin présenter une 2<sup>nde</sup> fois sa Carte.

L'Utilisateur peut dès lors retirer le Vélo de sa Bornette lorsque le message « Départ OK » 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 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 ;
- suivre les instructions de la V-Box afin de confirmer qu'il s'agit bien d'une pause.

La direction du Vélo se bloque de manière automatique.

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

Pour déverrouiller le Vélo, l'Utilisateur doit :

- appuyer sur la touche « V » sur la V-Box du Vélo ;
- puis passer sa Carte ou Smartphone sur la V-Box.

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

#### 4.2.3 Modalité de restitution du Vélo en station en fin de location

Pour restituer un Vélo en fin de location, l'Utilisateur doit se rendre dans n'importe quelle Station disposant à 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 n'est pas, l'Utilisateur doit appuyer sur « V » ;
- et que le Vélo ne peut pas être retiré.

Suite à ces actions :

- un message « retour OK », et 2 « bips » sonores (1 bref et 1 prolongé) émanant de la V-Box confirment 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 ;

- un message « Retour KO » et 1 « bip » sonore émanant de la V-Box indiquent que le Vélo est mal verrouillé. L'Utilisateur doit alors repositionner le Vélo et refaire la restitution selon la procédure définie ci-avant, soit sur la même Bornette, soit sur une autre Bornette disponible, ou alors appuyer sur le bouton V après avoir mieux repositionné le vélo dans sa Bornette.

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

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

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

Si aucune anomalie n'est avérée ou si l'Utilisateur ne prévient pas le Service Clients, le montant du trajet sera dû en totalité, le Vélo restant sous sa responsabilité. De plus, les dispositions de l'Article 10 s'appliqueront.

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

Tout Utilisateur peut emprunter un Vélo sécurisé par Park+.

La possibilité de restituer un Vélo en Park+ dépend du type d'Abonnement souscrit par l'Utilisateur :

- l'Utilisateur ayant souscrit un Abonnement V-Libre n'est pas autorisé à utiliser Park+. Aussi, est-il invité à aller à la Station disposant de Bornettes libres la plus proche dont les coordonnées sont disponibles sur la Borne ou l'Application ;
- l'Utilisateur ayant souscrit un Abonnement V-Plus ou V-Max a la possibilité de sécuriser le Vélo en utilisant Park+.

Pour les Abonnés V-Plus ou V-Max, autorisés à restituer un vélo en Park+, il leur suffit de :

- rentrer le Vélo par l'arrière « tête-bêche » entre deux Vélos sécurisés dans des Bornettes ;
- appuyer sur la touche « V » de la V-Box puis suivre les instructions indiquées à l'écran pour terminer la location ;
- attendre que la direction du Vélo se bloque de manière automatique ;
- puis sortir le câble intégré dans le guidon du Vélo à restituer, et après l'avoir fait passer dans les rails situés sous la selle d'un vélo déjà sécurisé dans une Bornette, l'introduire dans l'orifice situé derrière le phare avant du vélo à restituer.

La V-Box indique alors un message « retour OK » ou « Retour KO » qui marque ou non la fin de la location.

Park+ est disponible uniquement dans les Stations signalées sur le Site et l'Application. A ce titre, l'Opérateur se réserve le droit de modifier à tout moment le nombre de Stations permettant Park+.

#### 4.3 Modification de l'Abonnement par l'Utilisateur

À tout moment 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.

L'Utilisateur bénéficie des conditions de son nouvel Abonnement dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Clients.

Pour les Abonnements payés mensuellement comme annuellement le nouvel Abonnement est facturé dès la validation de la demande de modification par le Service Clients. Il est valable 12 mois civils entiers à compter du jour de traitement de la demande par le Service Clients. 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.

Le courriel de demande doit être adressé au Service Clients au plus tard 3 jours ouvrés avant la Date d'échéance de l'Abonnement en cours.

#### 4.4 Renouvellement de l'Abonnement

Lors de la souscription, l'Utilisateur est invité à choisir de renouveler par tacite reconduction son Abonnement.

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

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

#### 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.

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 y 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).

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier simple : Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine 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 entier 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 Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine 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 notamment considérés comme une faute de l'Utilisateur :

- carte bancaire expirée ou invalide ;
- défaut de paiement partiel ou total d'une mensualité ou de tout montant dû au titre de l'Abonnement.
- Utilisation du service non conforme aux présentes CGAU.

De fait, après 2 relances infructueuses auprès de l'Utilisateur, l'Opérateur suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Abonné.

Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Abonné 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'Abonné n'a pas régularisé sa situation, l'Abonnement est de plein droit résilié.

L'Abonnement est résilié immédiatement de plein droit par l'Opérateur, en cas de faute particulièrement grave, notamment en cas de fraude.

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.

L'Opérateur se réserve 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 l'Utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la fin du précédent abonnement dont l'Abonnement résilié pour impayé sans avoir régularisé 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.

Les tarifs et conditions liées à chaque Abonnement peuvent faire l'objet de remises commerciales sur des périodes fixées par décision du Pouvoir Public.

Abonnement	Vélo Mécanique	Vélo Electrique
• V-Libre	• Dès la 1 <sup>re</sup> minute, facturation par tranche de 30 minutes	
• V-Plus	• Les 30 premières minutes sont gratuites	• Les 30 premières minutes sont facturées dès la 1 <sup>re</sup> minute
	• Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes	
• V-Max	• Les 60 premières	• Les 30 premières

	minutes sont gratuites	minutes sont gratuites
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au-delà, facturation par tranche de 30 minutes</li> </ul>	

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

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.

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

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

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

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment, sous réserve d'un préavis d'un mois.

### 5.1 Tarifs

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

Les tarifs sont valables à compter du 1er Janvier 2018. Ils pourront être révisés par l'Opérateur après délibération du Pouvoir Public.

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 jeunes de moins de 27 ans 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 :
  - ✓ 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 ;
  - ✓ 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 ;
  - ✓ les bénéficiaires de la gratuité transport d'Ile-de-France Mobilité : 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 <https://www.solidaritetransport.fr/>).

### 5.2 Bonus temps

Tout Abonné à une offre V-Plus ou V-Max qui prend un Vélo dans une station pleine, dans laquelle aucune Bornette n'est disponible ou qui le restitue dans une station vide acquiert du Bonus temps matérialisé par des minutes gratuites. Le Bonus temps est décrit à la rubrique « Tarifs » sur le Site, l'Application et la Borne.

Une fois acquis, le Bonus temps est automatiquement utilisé si un trajet dure plus de 30 minutes (ou plus de 60 minutes pour un trajet avec vélo mécanique et un Abonnement V-Max).

Il est consommé par tranche de 30 minutes.

Les Bonus temps sont cumulables. L'utilisateur peut utiliser plusieurs Bonus temps lors d'un même trajet.

Les Bonus temps ne sont ni cessibles, ni remboursables. Ils sont conservés si l'utilisateur se réabonne à échéance

### 5.3 Caution

Lors de la souscription au Service :

- l'utilisateur est informé que lors de l'enregistrement de sa carte bancaire, l'Opérateur, via son prestataire de paiement INGENICO ECS, effectue pour une

souscription sur le Site ou l'Application, une empreinte de carte bancaire qui autorise l'Opérateur à prélever tout ou partie de la caution, dans les cas de manquements indiqués au sein de l'Article 10 et donnant lieu à Pénalités. L'utilisateur saisit à cet effet ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire d'abonnement (numéro de carte, période de validité et code CVV).

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'utilisateur peut également choisir le prélèvement bancaire et saisir une autorisation de prélèvement SEPA comportant son RIB/IBAN.

Le montant de la Caution s'élève à 300 euros pour chaque utilisation de Vélo.

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

L'Opérateur se réserve le droit de prélever la caution intégralement ou partiellement, notamment dans les cas indiqués à l'article 10.

Conformément à l'article 10 des CGAU, l'utilisateur autorise également l'Opérateur à prélever les sommes dues par l'utilisateur à titre de pénalités en cas de manquements de l'utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.

### 5.4 Sécurisation des paiements

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

Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. La société prestataire s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) et est responsable de la sécurité des données des titulaires 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'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 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX ABONNES AYANT SOUSCRIT UN ABONNEMENT VELIB' EN 2017 ARRIVANT A ECHEANCE EN 2018**

### **6.1 Abonnements et Conditions tarifaires**

Les abonnements annuels Vélib' souscrits en 2017 pourront être repris par l'Opérateur pour la durée restant à courir selon les conditions suivantes :

- les « abonnements classiques » du contrat Vélib' précédent sont automatiquement basculés sur l'Abonnement V-Plus du nouveau contrat ;
- les « abonnements passion » sont automatiquement basculés sur l'Abonnement V-Plus du nouveau contrat mais avec 45 minutes gratuites pour le vélo mécanique (au lieu de 30 minutes normalement).

La durée d'engagement de cet Abonnement reste identique à l'échéance stipulée au titre de l'Abonnement souscrit en 2017.

L'Abonné ayant déjà payé son Abonnement en 2017, seule la tarification d'usage change en fonction de l'utilisation d'un Vélo Mécanique ou d'un Vélo à Assistance Electrique.

Enfin, ils conservent les bonus temps acquis en 2017 à hauteur de 5 heures maximum.

### **6.2 Accès au Service à partir du 1<sup>er</sup> Janvier 2018**

#### **6.2.1 Actualisation du Compte**

Afin de pouvoir utiliser le Service à compter du 01/01/18, l'Abonné ayant souscrit un Abonnement en 2017 est invité via un courriel qu'il reçoit à partir de mi-décembre 2017 à :

- accepter les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et autoriser notamment l'Opérateur à prélever jusqu'à 300 euros au titre de la Caution

dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.3 ;

- communiquer ses coordonnées bancaires afin de débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant dû au titre d'usages payants ainsi que la Caution le cas échéant ;
- confirmer ses coordonnées complètes.

### **6.2.2 Description des moyens d'accès au Vélo**

Lors de cette procédure d'actualisation de son Compte, l'Abonné est également invité à choisir le support d'Abonnement : la Carte Navigo ou la Carte Vélib' Métropole ; dans ce dernier cas, elle lui est adressée à l'adresse mentionnée lors de la procédure d'actualisation. Cette carte lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés.

### **6.3 Modification de l'Abonnement vers l'Offre V-Max**

L'Utilisateur a la possibilité de modifier son Abonnement pour un Abonnement au tarif supérieur V-Max.

Le nouvel Abonnement est facturé en mensuel à compter du mois suivant la demande de modification ou en une seule fois en fonction du choix de l'Abonné.

La durée d'engagement de son Abonnement est de 1 an. Il est par ailleurs remboursé au prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement précédent.

### **6.4 Résiliation de l'Abonnement**

L'abonné ayant souscrit un Abonnement en 2017 peut résilier cet Abonnement à partir du 02/01/18.

#### **6.4.1 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur**

Si l'Utilisateur souhaite résilier avant l'échéance de son Abonnement annuel : il doit notifier par courrier sa demande de résiliation à Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine 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.

Deux cas de traitement de sa demande sont possibles :

- s'il n'a jamais utilisé le nouveau service Vélib' Métropole : Il est remboursé au prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement ; le calcul du prorata

temporis étant réalisé à compter de la date de réception de sa demande ;

- s'il a déjà utilisé le nouveau service Vélib' Métropole : la demande de résiliation est acceptée mais aucun remboursement n'est réalisé.

### **6.4.2 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 y 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).

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier simple ou courriel : Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine 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, un remboursement prorata temporis du nombre de mois entier restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement est effectué.

## **ARTICLE 7 – 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 par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à l'Opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 10.

En cas de constatation de l'utilisation d'un Vélo contraire aux dispositions des présentes CGAU, l'Utilisateur s'engage à restituer le Vélo à tout moment, à la première demande de l'Opérateur ou de ses représentants.

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

Les Utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que 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 ou son mandat SEPA valide pendant la durée de son Abonnement. Au besoin, il met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte ou ses informations liées à son RIB/IBAN directement sur son Compte.

#### **ARTICLE 8 – 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 ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service. Comme pour tout Utilisateur, le mineur de plus de 14 ans doit être détenteur d'un Code d'Accès et Code Secret.

Il est précisé que les Abonnements 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 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 ;
- et plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

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

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 4.5.4 s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui.

#### **ARTICLE 9 – 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 notamment (liste non-limitative) :

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

Dans le cas contraire, l'Utilisateur doit signaler tout incident sur son Compte et/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.

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

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

Tout emprunt supérieur à 24 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, et cela pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions de l'article 10.

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.

#### ARTICLE 10 – 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 y afférentes sont les suivants :

- vol du vélo avec violence à la personne : 100 € pour le vélo mécanique et 150 € pour le vélo à assistance 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 en totalité : 200 € pour un vélo mécanique et 300 € pour un vélo à assistance électrique ;
- détériorations subies par le vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 € par Vélo ;
- remplacement de la Carte Vélib' Métropole suite à perte ou vol : 5 €.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Compte et 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 respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en 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 11 – INFORMATIQUES ET LIBERTES

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

L'Opérateur est le responsable du traitement des données collectées dans le cadre du Service. A ce titre, les données collectées par l'Opérateur font l'objet de déclaration et autorisation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

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

- la souscription en ligne du Service ;
- la gestion des Vélos ;
- la gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs ;
- la gestion des Codes d'Accès permettant d'utiliser les Vélos ;
- l'éventuel envoi d'offres commerciales par l'Opérateur ;
- l'exclusion temporaire éventuelle d'Utilisateurs entrant dans le cadre des clauses définies à l'Article 4.5.3.

Ces données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte, conformément à la norme simplifiée n°NS-048 et à l'autorisation visée à l'article 25 de la Loi Informatique et Libertés.

Les destinataires des données sont les sous-traitants de l'Opérateur, ainsi que les partenaires concernés par le Service, et le Pouvoir Public. Dans cette optique, l'Utilisateur accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par l'Opérateur à ses sous-traitants et partenaires, y compris dans d'autres pays de l'Union Européenne, qui ne pourront toutefois accéder à ces données nominatives que pour les besoins de la fourniture du Service et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Conformément à la loi précitée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Si l'Utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit d'en faire la demande directement au Service Clients par courriel à l'adresse [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr) ou par courrier à l'adresse postale Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

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

#### ARTICLE 12 – 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 Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

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

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

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

L'Utilisateur doit introduire sa demande auprès du médiateur du CNPA, 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 et/ou des relations, l'Utilisateur et l'Opérateur sont soumis à la seule compétence des tribunaux 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 13 - 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. L'Utilisateur est informé que le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGAU. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGAU ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGAU à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations 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 l'utilisation du Service via l'Application, le Site, ou le 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, quel qu'il soit.