

## **Conditions Générales de Vente (CGV) de la location de Vélos en Libre-Service (VLS)**

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser et accéder aux prestations mises en œuvre par le service de location de vélos en libre-service C.vélo. Le fait d'utiliser un Vélo en Libre-Service (VLS) entraîne l'acceptation expresse de l'ensemble des conditions présentes dans ce document.

### **ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE DE VÉLOS EN LIBRE-SERVICE C.VÉLO**

#### **1.1. Définition du service**

C.vélo est un service (nommé ci-après « le service ») proposé par le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Clermontoise (SMTC-AC) et opéré par la société CityBike France (nommé ci-après « l'exploitant »), mandatée à cet effet afin de permettre l'accès à des vélos en libre-service, et autorisé à percevoir pour le compte du SMTC-AC les recettes du service.

#### **1.2. Coordonnées du service**

- Agence C.vélo. 28 rue de l'Union Soviétique 63000 CLERMONT FERRAND
- Téléphone : 04.73.92.65.08
- Courriel : [agence@c-velo.fr](mailto:agence@c-velo.fr)
- Horaires d'ouverture consultables sur le site internet : [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr)

#### **1.3. Coordonnées du prestataire**

Société CityBike France  
5 rue du Torpilleur Sirocco 63100 CLERMONT FERRAND  
RCS 893 478 438 00029

### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE DE VÉLOS EN LIBRE-SERVICE C.VÉLO**

Le service est constitué de vélostations comportant chacune une borne d'information et des vélos sécurisés sur des points d'attache.

Le service permet à l'utilisateur, après avoir créé un compte sur le site internet, sur l'application C.vélo ou en agence, d'emprunter un vélo selon les modalités décrites en particulier à l'article 4 du présent document.

### **ARTICLE 3 – DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

Le service est disponible 7 jours/7, 24 heures/24, 365 jours/an dans la limite des vélos et points d'attache disponibles dans chaque station, sauf en cas de force majeure ou d'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste ou sauf en cas d'arrêt de maintenance du système d'exploitation et/ou du système informatique.

Le service ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de suspension du service C.vélo liée à l'une des raisons impératives précitées. En cas d'arrêt ou de perturbations sur le service, l'exploitant fera au mieux pour informer en temps réel l'utilisateur des conditions de disponibilité du service via le site internet ou l'application C.vélo.

### **ARTICLE 4 – UTILISATION DU SERVICE C.VÉLO LIBRE-SERVICE**

#### **4.1. Modalités d'accès au service**

##### **4.1.1. Les différents abonnements et titres proposés dans le cadre du service**

Selon qu'il projette d'en faire une utilisation régulière ou ponctuelle, l'utilisateur du service peut opter pour les abonnements et titres suivants :

- Abonnement annuel : valable 12 mois civils entiers à compter du jour de réception de la confirmation de souscription ;
- Titre occasionnel de « 1 jour » ou de « 7 jours ».

#### 4.1.2. Création d'un compte

Le service C.vélo est accessible à toute personne (« usager ») répondant à l'ensemble des conditions suivantes :

- Être âgé de plus de 16 ans à la date d'inscription ;
- Être apte à la pratique du vélo et ne présenter aucune contre-indication médicale ;
- Être couvert par une assurance responsabilité civile qui garantit la pratique du vélo en libre-service ;
- S'être acquitté du droit d'accès prévu et avoir fourni l'ensemble des informations nécessaires à la gestion du contrat.

Il ne pourra être délivré qu'un seul compte/abonnement par personne.

L'utilisateur s'engage à ce que les informations fournies soient exactes.

- Modalités de création d'un compte en vue d'un abonnement annuel

Afin d'acquiescer un abonnement annuel, l'utilisateur est invité à créer un compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur le site internet, via l'application C.vélo ou en se rendant à l'agence C.vélo. Il devra alors fournir un certain nombre d'informations obligatoires selon son âge :

- **Usager majeur** : nom, prénom, adresse, téléphone, date de naissance, adresse courriel.
- **Usager mineur de plus de 16 ans** : en plus des informations à fournir pour un usager majeur, l'utilisateur de moins de 18 ans devra fournir :
  - o une autorisation signée par son responsable légal,
  - o la copie de la pièce d'identité du responsable légal signataire.

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGV et à les accepter avant la première utilisation du Service en cochant la case « Je reconnais avoir pris connaissance des CGV et déclare les accepter ». 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 CGV. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGV ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

Pour finaliser son inscription, l'utilisateur devra enregistrer un mode de paiement valide.

**La délivrance d'un abonnement de longue durée à un mineur de plus de 16 ans ne peut se faire qu'à l'agence C.vélo** durant ses heures d'ouverture en raison de la vérification nécessaire de la validité des justificatifs fournis.

**La primo-délivrance d'un abonnement annuel peut se faire sur l'application C.vélo, le site internet, ou à l'agence et sera effectif immédiatement. Il est fortement conseillé à l'utilisateur d'anticiper le renouvellement de son abonnement annuel afin d'en bénéficier dès la date d'échéance de son contrat précédent (cf. Article 4.1.3).**

- Modalités de création d'un compte en vue de l'acquisition d'un titre occasionnel

Afin d'acquiescer un abonnement de courte durée (occasionnel 1 ou 7 jours) l'utilisateur est invité à créer un compte en remplissant le formulaire d'inscription sur l'application C.vélo, sur le site internet, ou en se rendant à l'agence C.vélo. Pour cela, il devra fournir un certain nombre d'informations obligatoires selon son âge :

- Usager majeur : nom, prénom, adresse, téléphone, date de naissance, adresse courriel.
- Usager mineur de plus de 16 ans : en plus des informations à fournir pour un usager majeur, l'utilisateur de moins de 18 ans devra fournir :
  - o Une autorisation signée par son responsable légal,
  - o La copie de la pièce d'identité du responsable légal signataire.

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGV et à les accepter avant la première utilisation du Service en cochant la case « Je reconnais avoir pris connaissance des CGV et déclare les accepter ». 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 CGV. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGV ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

Pour finaliser son inscription, l'utilisateur devra enregistrer un mode de paiement valide.

**La délivrance d'un abonnement de courte durée à un mineur de plus de 16 ans ne peut se faire qu'à l'agence C.vélo** durant ses heures d'ouverture en raison de la vérification nécessaire de la validité des justificatifs fournis.

- Finalisation de la souscription à l'aide de l'enregistrement d'un moyen de paiement valide

Afin de finaliser son inscription, quel que soit son âge ou le type d'abonnement souhaité, l'utilisateur est invité à enregistrer de façon sécurisée un numéro de carte bancaire valide :

- Seules les cartes bancaires des réseaux carte bleue, Visa, MasterCard et American Express sont acceptées ;
- L'utilisateur autorise par avance l'exploitant à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur son compte usager le montant restant dû au titre de l'abonnement et/ou des usages payants, ainsi que les pénalités et/ou caution le cas échéant ;
- **Un abonnement de type prépayé, peut également être souscrit exclusivement à l'Agence C.vélo.** Ce type d'abonnement permet à l'utilisateur de créditer par avance des frais d'usages sur son compte usager. Le montant prépayé à l'agence peut dans ce cas être réglé par chèque ou en liquide. Un message avertira l'utilisateur concerné lorsqu'il sera proche d'avoir consommé la totalité de cette avance.

L'exploitant se réserve le droit de refuser l'accès à ses prestations en cas d'incapacité avérée ou d'inaptitude de l'utilisateur à utiliser le service ou à quiconque ne satisfaisant pas aux présentes conditions générales de vente.

#### **4.1.3. Renouvellement d'un abonnement longue durée**

Quelques semaines avant la date anniversaire de son abonnement annuel, l'utilisateur recevra un courriel l'invitant à suivre un lien qui le dirigera sur un formulaire de réabonnement prévoyant de justifier de son identité et de son lieu de domicile en déposant sur le site internet des justificatifs appropriés. La non-fourniture de ces éléments justificatifs ne permettra pas le renouvellement de son abonnement. La conformité et la concordance des pièces justificatives déposées seront vérifiées par l'exploitant. **L'accès au service VLS ne sera possible qu'une fois les pièces justificatives vérifiées et validées par l'exploitant, c'est pourquoi il est fortement recommandé de fournir ces pièces bien en amont de la date d'échéance.**

## **4.2. Modalités d'usage des vélos du service C.vélo libre-service**

### **4.2.1. Durée maximale de location**

La durée maximale d'une location est de 24 heures consécutives. En cas de dépassement le vélo est automatiquement considéré comme volé ce qui provoque la perception de la pénalité de non-retour.

### **4.2.2. Moyens d'accès aux vélos**

Une fois abonné, l'utilisateur peut accéder aux vélos à l'aide des supports suivants :

- Avec l'application mobile C.vélo en scannant le QR Code d'un vélo présent en station ;
- Avec l'application mobile C.vélo en tapant le code numérique généré par l'application C.vélo;
- Avec la carte transport OÙRa! (si rattachée au compte lors de l'inscription) ;
- Avec une carte modePass en cours de validité ;
- Avec son téléphone (non smartphone) : réception d'un code d'accès
- Avec un badge C.vélo.

### **4.2.3. Modalités d'emprunt d'un vélo**

Pour emprunter un vélo l'utilisateur doit préalablement avoir souscrit un abonnement. Différentes possibilités s'offrent à l'utilisateur pour accéder au service :

- Emprunt à l'aide du QR Code : arrivé sur une station disposant de vélos, l'utilisateur sélectionne « Scan du QR code » sur l'application C.vélo. Il choisit son vélo et scan le QR code apposé sur le cadre. Un bip sonore et un signal lumineux (vert) lui confirmeront l'accès au vélo.
- Emprunt à l'aide du code numérique généré sur l'application C.vélo : l'utilisateur choisit l'option « déverrouiller avec code numérique » puis tape le code numérique fourni par l'application C.vélo sur le clavier d'un point d'accroche de la station sur lequel est accroché un vélo. Un bip sonore et un signal lumineux (vert) lui confirmeront l'accès au vélo.
- Emprunt à l'aide de la carte de transport OÙRa! ou modePass: si l'association de la carte OÙRa! ou modePass avec l'abonnement a été réalisée lors de l'inscription, l'utilisateur n'a qu'à passer sa carte sur le lecteur sans contact situé à droite du point d'attache afin de libérer le vélo. Un bip sonore et un signal lumineux (vert) lui confirmeront l'accès au vélo.

- Emprunt à l'aide de la carte de transport modePass : l'utilisateur devra se rendre à l'agence C.vélo pour paramétrer sa carte modePass en cours de validité s'il souhaite s'en servir comme moyen d'accès au service.
- Emprunt d'un vélo pour un utilisateur de téléphone non smartphone (sous réserve d'être détenteur d'un abonnement valide souscrit sur le site internet ou auprès de l'agence) : l'utilisateur appelle le service C.vélo pour demander un code d'accès. Après vérification de la validité de son abonnement, un code numérique d'accès lui est communiqué. La saisie du code numérique reçu sur le clavier d'un point d'attache permet de libérer le vélo correspondant. Un bip sonore et un signal lumineux (vert) lui confirmeront l'accès au vélo.

#### **4.2.4. Modalités de sécurisation d'un vélo en dehors d'une station pendant la location**

**Attention, cette fonctionnalité n'est disponible que pour les usagers utilisant l'application C.vélo du service sur leur smartphone.**

L'utilisateur souhaitant s'arrêter temporairement sans qu'aucune station ne soit présente à proximité pourra utiliser le cadenas connecté pour sécuriser son vélo en l'accrochant à un point fixe (un point fixe adéquat est par exemple un élément de mobilier urbain scellé au mur ou au sol tel qu'un point d'accroche de vélos, une barrière suffisamment solide pour que l'enlèvement du vélo soit impossible sans couper le câble du cadenas) :

1. Dans l'application C.vélo, sur la fenêtre « location en cours » choisir l'option « verrouillage temporaire » ;
2. Scanner le code QR du vélo pour activer le cadenas connecté ;
3. Dérouler le câble de sécurisation situé dans le panier et l'entourer autour d'un point fixe (stationnement vélos prévu à cet effet, barrière, etc.) ;
4. Pousser la manette du cadenas (de roue) vers le bas ;
5. Insérer l'extrémité du câble dans l'emplacement prévu à cet effet sur le cadenas assurant le blocage de la roue ;
6. Un message « vélo verrouillé avec succès » apparaît sur l'écran de l'application C.vélo.

Durant un arrêt temporaire, le compteur de durée de la course continue de tourner et le vélo reste sous l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Pour mettre fin à un arrêt temporaire hors station et continuer son trajet, l'utilisateur effectue les opérations suivantes :

1. Dans l'application C.vélo, sur la fenêtre « location en cours », choisir l'option « déverrouillage temporaire » ;
2. Scanner le QR code du vélo pour déverrouiller le vélo ;
3. Retirer le câble de verrouillage du dispositif de blocage de roue et le replacer dans le panier du vélo ;
4. Un message « vélo déverrouillé avec succès » apparaît sur l'application C.vélo.

#### **4.2.5. Modalités de restitution d'un vélo en station à l'issue de la location**

Pour restituer un vélo en station à l'issue d'une course, il suffit de retourner ce dernier, d'un mouvement franc, dans un point d'accroche disponible.

Un signal sonore et lumineux de couleur verte confirmera la bonne restitution du vélo dans la seconde. La location est alors terminée.

**Lors d'un mauvais rattachage le ton du bip est grave et la lumière de couleur est rouge.** Dans ce cas, l'utilisateur doit tenter de rendre le vélo sur un autre emplacement et appeler le Service Clients si le problème persiste.

## **ARTICLE 5 – TARIFICATION DU SERVICE C.VÉLO LIBRE-SERVICE**

Les tarifs sont disponibles à tout moment sur les totems des vélostations, sur le site internet, l'application C.vélo et à l'agence C.vélo. Les tarifs sont décidés par délibération du comité syndical du SMTC-AC.

Les tarifs en vigueur en date du 5 avril 2018 sont les suivants :

	Droit d'accès	Conditions d'utilisation		Pénalité pour non retour
		La première ½ heure	Les ½ heures suivantes	
Abonnement annuel	25,00 €(*)	Gratuite	1,00 €	200,00 €
Occasionnel « 1 jour »	2,00 €	Gratuite	2,00 €	200,00 €
Occasionnel « 7 jours »	7,00 €	Gratuite	2,00 €	200,00 €

(\*) Clermont Auvergne Métropole (CAM) prend à sa charge le montant du droit d'accès de l'abonnement annuel ramenant le coût de l'abonnement pour l'utilisateur à 0€

## ARTICLE 6 – CAUTION

L'utilisateur est informé, lors de la souscription au service, que lors de l'enregistrement de sa carte bancaire, l'exploitant - via son prestataire de paiement (Stripe) - effectue une empreinte de carte bancaire qui autorise l'exploitant à prélever tout ou partie de la caution dans les cas de manquements indiqués à l'article 11 et donnant lieu à des pénalités. L'utilisateur saisit à cet effet ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire de souscription : numéro de carte, période de validité et code CCV (Card Code Verification).

Le montant de la caution s'élève à 200 €. En l'absence de constitution de caution, l'utilisateur ne pourra pas accéder au service.

L'exploitant se réserve le droit de prélever la caution partiellement ou intégralement dans les cas indiqués à l'article 11.

## ARTICLE 7 – PAIEMENT DU SERVICE C.VÉLO LIBRE-SERVICE

Tous les paiements (abonnement, service, pénalités, caution, etc.) sont réalisés en Euro.

Ces paiements sont relatifs :

- Aux frais éventuels d'accès au service ;
- Au cumul des usages payants de location conformément aux tarifs en vigueur :
  - o **Abonné annuel** : prélevé mensuellement, le 27ème jour de chaque mois du cumul des usages payants du mois considéré depuis le 28ème jour du mois précédent ;
  - o **Abonné de courte durée** (usager occasionnel 1 ou 7 jours) : prélevé à la fin de la période d'abonnement contractée.
- Aux pénalités en cas de non restitution du vélo et/ou en cas de vélo retrouvé par l'exploitant après non restitution par l'utilisateur, ledit vélo ayant fait l'objet de dégradations nécessitant réparations.

Lors de la saisie des coordonnées bancaires, pour l'inscription au service, une vérification de solvabilité du compte de l'utilisateur est effectuée : une micro transaction de quelques centimes est opérée et est immédiatement recreditée. Cette opération est susceptible d'apparaître sur le relevé bancaire de l'utilisateur. Si cette transaction ne peut aboutir après 2 essais, l'inscription ne pourra pas être validée.

## ARTICLE 8 – SÉCURISATION DES PAIEMENTS

L'exploitant utilise les services Stripe, 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 est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes qu'elle recueille ou, d'une manière ou d'une autre, stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte de l'exploitant.

## ARTICLE 9 – RESTRICTIONS À L'USAGE DU SERVICE

L'accès au service est interdit aux mineurs de moins de 16 ans.

Le service est accessible aux mineurs entre 16 ans révolus et 18 ans, la prise d'abonnement peut être réalisée par le responsable légal ou directement par le mineur selon les conditions énoncées à l'article 4.1.

Un responsable légal lui-même abonné peut demander le rattachement du compte du mineur demandeur à son propre compte auprès de l'agence C.vélo.

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

**Il est interdit à l'usager de prêter, louer, céder le vélo C.vélo à un tiers pendant sa location.  
Il est également interdit de prêter, céder ou louer ses moyens d'accès au service à un tiers.**

L'utilisateur est autorisé à utiliser le vélo selon les termes des présentes CGV, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation à l'extérieur du ressort territorial du SMTC-AC ;
- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable et en particulier aux dispositions du code de la route ;
- Toute circulation sur les plateformes et voies du tramway ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le vélo ;
- Le transport dans le panier d'une charge supérieure à 10 kg ;
- Le transport de passager et plus généralement toute utilisation pouvant mettre en péril l'utilisateur ou des tiers ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du vélo ;
- Toute utilisation du vélo à des fins commerciales et/ou professionnelles (livraisons de repas, de colis, etc.).

Le vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 150 kg.

L'exploitant se réserve le droit de résilier l'abonnement de l'utilisateur, de plein droit et sans indemnité, s'il s'avère que l'utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article.

### Carte du Ressort Territorial du SMTC-AC :



## **ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ ET DÉCLARATIONS DE L'UTILISATEUR**

L'utilisateur déclare avoir fourni des informations exactes lors de la prise de son abonnement et 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-exhaustive) :

- 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 reposer le vélo et signaler tout incident en utilisant le bouton adéquat sur le point d'accroche et/ou auprès du Service Clients. L'utilisateur dispose de 20 secondes après le rattachement du vélo défectueux pour appuyer sur le bouton rouge en forme de clé de maintenance.

L'utilisateur dispose de 3 minutes pour vérifier le bon état général du vélo, s'il constate le moindre problème, il lui est recommandé de prévenir le Service Clients et de louer un autre vélo. Dans le cas contraire, il sera tenu responsable des dégradations constatées sur le vélo.

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.

Le responsable légal 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 11.

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 un point d'accroche. A défaut, l'utilisateur devra sécuriser le vélo au moyen de l'antivol et du câble intégré au panier du vélo, mais le vélo restera sous sa responsabilité.

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 par tout moyen à sa convenance : courriel, site internet, agence, etc. pour le signaler et obtenir de nouveau son identifiant.

L'utilisateur s'engage à aviser le service C.vélo de tout changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement : nom, prénom, adresse, coordonnées bancaires, opérateur de téléphonie mobile, messagerie électronique, etc. A défaut, l'usager ne pourra se prévaloir auprès du service C.vélo, pour quelque cause que ce soit : d'une suspension, d'une interruption ou d'un dysfonctionnement des services.

## **ARTICLE 11 – PÉNALITÉS**

La caution constituée par l'utilisateur lors de la souscription au service pourra être utilisée par l'exploitant pour prélever toutes sommes dues à titre de pénalités en cas de manquement de l'usager 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 : 200 € (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 €. Un vélo est considéré comme disparu au-delà de 24h sans retour en station ;
- Détériorations subies par le vélo et imputables à l'utilisateur : montant des réparations nécessaires après devis par l'atelier mécanique C.vélo.

L'exploitant se réserve le droit de résilier le compte et l'abonnement de l'utilisateur de plein droit 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.

## **ARTICLE 12 – REMBOURSEMENT ET RÉSILIATION**

Seuls les abonnements annuels peuvent être résiliés et faire l'objet d'un remboursement partiel (sauf si l'abonnement n'a pas été payé par l'utilisateur) en cas de décès, perte d'emploi, changement de domiciliation professionnelle en dehors du Ressort Territorial du SMTC-AC, hospitalisation de plus d'un mois, concernant exclusivement le titulaire de l'abonnement.

La demande de résiliation, accompagnée des justificatifs de l'une des conditions précitées, doivent être transmis à l'agence C.vélo (par courriel, par courrier ou directement en agence) avant le 20 du mois pour que la résiliation prenne effet au premier jour du mois suivant. Passée cette date, l'abonnement ne sera résilié qu'à partir du deuxième mois suivant.

Tout mois entamé est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement alors même que l'abonnement n'aura pas été validé ou utilisé par l'utilisateur.

Le remboursement éventuel se fera au nombre de mois entiers restant à courir, à due proportion. Exemple : un abonnement annuel résilié durant le 7<sup>ème</sup> mois ouvrira droit à remboursement de 5/12<sup>ème</sup> du prix de l'abonnement annuel initialement réglé.

## **ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES**

Les données collectées font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion du service C.vélo libre-service. Le service C.vélo s'engage à ne pas divulguer les informations concernant les usagers. C.vélo ne vend, loue ou communique à aucun tiers les données personnelles fournies par les usagers.

Le service C.vélo assure la protection des données transmises par les usagers et leur conseille vivement d'user de toutes les précautions nécessaires à la protection de leurs données personnelles lorsqu'ils sont sur Internet. Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation de leur traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données qui le concernent.

L'utilisateur, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant le service clientèle de C.vélo :

**Agence C.VÉLO**  
**28, avenue de l'Union**  
**Soviétique 63000**  
**CLERMONT-FERRAND**  
**Téléphone : 04 73 92 65 08**  
**Contact : agence@c-velo.fr**

Pour toute information complémentaire ou réclamation, l'utilisateur peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

Les suggestions et réclamations éventuelles doivent parvenir au service C.vélo par courriel ou courrier à l'adresse mentionnée à l'article 1. L'exploitant s'engage à répondre à tous les courriers qui lui seront parvenus.

## ARTICLE 15 – RÈGLEMENT DES LITIGES

L'utilisateur peut effectuer une réclamation dans un délai de trois mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation. Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Tout différent relatif à leur exécution et à leurs suites seront soumis à la juridiction des tribunaux compétents, auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Toute réclamation portant sur une demande de remboursement devra être envoyée ou déposée à l'adresse suivante :

**Agence C.VÉLO**  
**28 avenue de l'Union**  
**Soviétique 63000**  
**CLERMONT-FERRAND**

Toute autre réclamation peut également être adressée par courriel à l'adresse suivante : [agence@c-velo.fr](mailto:agence@c-velo.fr).

## ARTICLE 16 - APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes CGV du système C.vélo s'appliquent à toute utilisation du service par un utilisateur et sont disponibles à tout moment à l'adresse [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr).

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGV 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 CGV. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGV ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

En accord avec le SMTC-AC, l'exploitant se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations effectuées postérieurement à ces modifications. Il est donc impératif que l'utilisateur consulte et accepte les CGV au moment où il effectue la souscription et l'utilisation du service via l'application C.vélo ou le site internet, notamment afin de s'assurer des dispositions qui y sont applicables.

L'exploitant peut décider à tout moment de se prévaloir d'une des dispositions des présentes CGV de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGV, ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGV 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 l'autorité compétente choisirait de confier le service à une société autre que l'exploitant actuel, l'utilisateur accepte que son abonnement et les présentes CGV soient automatiquement transférés au nouvel exploitant, quel qu'il soit.

Je reconnais avoir pris connaissance du règlement de service et déclare l'accepter

