

## Conditions Générales de Vente (CGV) des Vélos en location Longue Durée (VLD)

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 location longue durée C.vélo. Le fait d'utiliser un Vélo en Location longue Durée (VLD) entraîne l'acceptation expresse de l'ensemble des conditions présentes dans ce document.

### ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE DE VÉLOS EN LOCATION LONGUE DURÉE 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 location longue durée, et autorisé à percevoir pour le compte du SMTC-AC les recettes du service.

#### 1.2. Coordonnées du service

- Agence C.vélo. 28 avenue de l'Union Soviétique 63000 CLERMONT FERRAND
- Téléphone : 04.73.92.65.08
- Courriel : [contact@c-velo.fr](mailto:contact@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 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

Sous réserve d'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente, le service de location d'un vélo classique ou d'un Vélos à Assistance Electrique (VAE) est accessible à toute personne nommée « usager », répondant à l'ensemble des conditions suivantes :

- être âgé de plus de 18 ans. Les mineurs de plus de 16 ans peuvent avoir accès au service de location de vélo mécanique, à condition que le contrat de location soit établi au nom du responsable légal. Le SMTC-AC et l'exploitant ne pourront être tenus responsables des dommages causés en cas d'inaptitude de l'utilisateur ;
- s'être acquitté d'un droit d'accès, et avoir fourni l'ensemble des éléments nécessaires à la gestion du contrat de location de vélos en longue durée :
  - o Photocopie carte d'identité Recto/Verso,
  - o Photocopie d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois,
  - o Copie d'une assurance de responsabilité civile (avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du matériel mis à disposition par l'exploitant, en dehors du domicile pendant la durée du contrat),
  - o RIB pour le dépôt de garantie (ou chèque uniquement à l'agence),
  - o Justificatif du tarif réduit (attestation employeur sous PdME, attestation pôle emploi, justificatif abonnement T2C valide, copie carte étudiant).
- reconnaître être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale ; avoir approuvé les présentes CGV.

En cas de changement de ces informations (adresse, nom, etc.), l'utilisateur s'engage à en informer le service C.vélo dans un délai de 15 jours.

Pour pouvoir louer un équipement, l'utilisateur doit impérativement s'inscrire sur le site internet – [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr), ou en faire la demande à l'agence C.vélo, 28 avenue de l'Union Soviétique, 63000 Clermont Ferrand, ou par téléphone au 04 73 92 65 08 (prix d'un appel local).

L'exploitant ne s'engage à louer un vélo classique ou VAE que dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de l'équipement désiré à la date souhaitée, une inscription sur liste d'attente pourra être possible. Les usagers seront contactés suivant leur ordre d'inscription au service. Lors du recours à l'inscription sur liste d'attente, l'exploitant ne s'engage sur aucune date de mise à disposition de l'équipement. L'utilisateur est notifié par courriel ou par téléphone de la disponibilité d'un équipement et dispose d'un délai d'une semaine maximum pour retirer l'équipement et signer son contrat d'abonnement.

### ARTICLE 3 – TARIFICATION DU SERVICE DE VLD C.VÉLO ET MODALITES DE PAIEMENT


#### 3.1. Location

Les conditions tarifaires et pénalités financières sont décrites dans les documents commerciaux affichés à l'agence commerciale C.vélo ou sur le site internet [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr). Elles sont fixées et modifiées par délibération du Comité Syndical du SMTC-AC.

Les durées d'abonnement au service de location longue durée sont déterminées dans le tableau suivant et inclues la mise à disposition du vélo (classique ou VAE ou VAE pliant).

La tarification est définie par délibération du SMTC-AC.

**Tarification de location des vélos longue durée**

		1 jour	7 jours	1 mois	2 mois	3 mois	6 mois	12 mois
<b>Vélos classiques</b>	<b>Plein tarif</b>	5 €	12 €	25 €	40 €		80 €	120 €
	<b>Tarif réduit*</b>	-	10 €	20 €	30 €		60 €	90 €
<b>Vélo à assistance électrique</b>	<b>Plein tarif</b>	10 €	24 €	50 €	80 €	110€		
	<b>Tarif réduit*</b>	-	20 €	40 €	60 €	85 €		
<b>Vélo à assistance électrique pliant</b>	<b>Tarif spécifique**</b>					75 €		

\* Tarif réduit : - de 26 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, + de 65 ans, abonnés T2C, entreprise sous PDME

\*\*Tarif spécifique : offre exclusivement réservée aux abonnés T2C

Les produits loués demeurent la propriété du SMTC-AC. Attention dès la date de début du contrat de location, l'utilisateur sera responsable en cas de perte/ vol ou de dégradation des équipements loués.

#### 3.2. Les modalités de paiement

Tous les paiements (dépôt de garantie, service, pénalités, etc.) sont en monnaie Euro et effectués :

- soit à l'agence C.vélo :
  - o par mandat SEPA pour le dépôt de garantie,
  - o par carte bancaire,
  - o par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public,

- en espèces contre remise d'un reçu.
- soit directement sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr) par carte bancaire et mandat SEPA.

### **3.3. Dépôt de garantie**

À la date de réservation en ligne du vélo, l'utilisateur doit constituer un dépôt de garantie non encaissé par l'exploitant, le montant du dépôt de garantie diffère selon l'équipement loué :

- VAE et VAE pliant : 350€
- Vélo classique : 200€

Ce dépôt de garantie peut se faire :

- sous forme de la signature d'un mandat SEPA valant pré-autorisation de prélèvement du montant correspondant. L'utilisateur devra donc fournir ses coordonnées bancaires internationales IBAN et BIC ;
- par chèque uniquement à l'agence C.vélo (et sera conservé au maximum 1 an et 8 jours après son émission).

**Ce dépôt de garantie sera débité pour tout ou partie, dans les cas suivants :**

- non-restitution du vélo 15 jours après l'échéance de fin de contrat ou non présentation du vélo lors d'un rendez-vous de contrôle ou de disparition/vol du vélo durant la période de location. L'exploitant prendra alors contact avec l'utilisateur, et une lettre recommandée avec AR lui sera envoyée lui indiquant que son dépôt de garantie a été encaissé,
- dégradation du vélo par l'utilisateur ou un tiers pendant la période de location. L'utilisateur devra s'acquitter du montant des réparations nécessaires à la remise en état de l'équipement (solde restant dû). A défaut, le dépôt de garantie pourra être utilisé comme remboursement de ce solde,
- Usage frauduleux constaté : usage sur des chemins non carrossables, en dehors du Ressort Territorial, etc.

Si les préjudices subis excèdent le montant du dépôt de garantie, l'intégralité des réparations sera à la charge de l'utilisateur.

En aucun cas l'utilisateur ne pourra se considérer comme étant propriétaire du vélo C.vélo bien que son dépôt de garantie ait été encaissé. Le montant du dépôt de garantie ne saurait, en aucune manière, constituer une limite de responsabilité de l'utilisateur qui reste redevable de l'ensemble des sommes dues.

Le solde restant dû est réputé nul lorsque les équipements loués sont restitués en temps et en heure et qu'ils ne sont pas endommagés.

La restitution des dépôts de garantie sous forme de chèque se fera à l'agence C.vélo, après un délai de 8 jours à compter de la date de fin de contrat permettant la vérification du vélo par le service technique de l'exploitant.

## **ARTICLE 4 – DURÉE DU CONTRAT, RECONDUCTIONS**

### **4.1. Durée de location**

Tout contrat d'abonnement est conclu pour une durée définie. La signature de celui-ci vaut acceptation des présentes conditions générales de vente. La date de début d'abonnement est celle du retrait effectif de l'équipement. Tout mois commencé est dû. Toute reconduction tacite du contrat d'abonnement est exclue. L'utilisateur peut faire usage de son droit de rétractation en envoyant une lettre recommandée avec AR dans un délai de 14 jours après la souscription du contrat, dès réception du courrier l'agence prendra RDV avec l'utilisateur

afin de fixer un RDV dans les 72 heures pour envisager la restitution du vélo. Au-delà de cette période, il ne sera possible de résilier un contrat que dans les cas limitatifs suivants : déménagement, état de santé empêchant la pratique du vélo, décès, vol du vélo, perte d'emploi, mutation professionnelle (sous réserve de la production des justificatifs des situations invoquées).

La résiliation du contrat pour l'un de ces motifs n'entraînera pas la perception des mensualités restant à courir.

Par ailleurs, dans tous les autres cas, aucun remboursement n'est prévu en cas de restitution de l'équipement avant la date prévue.

#### **4.2. Renouvellement**

Après une location réalisée sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr) ou à l'agence C.vélo l'utilisateur pourra demander la prolongation de son abonnement sur Internet sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr) au moins 7 jours avant la fin de son contrat. Aucune demande de prolongation ne sera acceptée après ce délai, sauf en cas de disponibilité d'un autre vélo.

L'exploitant se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et de ne pas confirmer une prestation, et ce plus particulièrement en cas de problème concernant la commande de reconduction de prestation de location, en cas de manquement grave constaté sur la période contractuelle passée (exemple non présentation du vélo au RDV de maintenance programmé, non règlement d'une échéance, non présentation des pièces justificatives).

Toute confirmation de commande figurant sur le site Internet [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr) suppose l'adhésion aux présentes CGV, sans exception ni réserve. L'ensemble des données fournies, certifiées exactes par l'utilisateur, et la confirmation de commande enregistrée vaudront preuve de transaction. La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de la commande ainsi qu'une facture des prestations et produits souscrits sont communiqués en formats PDF et HTML via l'adresse courriel indiquée au moment de la vente.

### **ARTICLE 5 – PÉNALITÉS**

Au début de chaque contrat d'abonnement, l'utilisateur autorise par avance l'exploitant à encaisser le dépôt de garantie pour le compte du SMTC-AC dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérées : détérioration de l'équipement, usage non conforme décrit dans l'article 6, non restitution de l'équipement et /ou vol.

#### **RETARD**

En cas de non restitution de l'équipement à la date prévue par le contrat de location et en cas de non restitution de l'équipement pour les besoins d'exploitation et/ou de maintenance du vélo, l'utilisateur devra régler une pénalité forfaitaire d'un montant de 5€ par jour de retard (tarif affiché à l'agence C.vélo et sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr)). Au-delà de 15 jours calendaires de retard l'équipement sera considéré comme volé, et l'intégralité du dépôt de garantie sera alors prélevée (selon les modalités précisées dans l'article 3-3).

## DÉGRADATIONS

En cas de dégradation de l'équipement loué, imputable à l'utilisateur et lié à une utilisation anormale de l'équipement, le montant des réparations sera évalué par l'équipe technique de l'exploitant et facturé à l'utilisateur. Si le prix des réparations dépasse le montant du dépôt de garantie, l'excédent sera à la charge de l'utilisateur sur facture.

Pour tout dysfonctionnement causé par une panne ou autre problème technique, l'utilisateur devra contacter l'agence commerciale C.vélo.

## VOL

En cas de vol, le montant du préjudice excédant le montant du dépôt de garantie, l'utilisateur est tenu d'effectuer un dépôt de plainte et de fournir l'original du dépôt de plainte à l'exploitant.

L'exploitant se réserve la faculté d'engager toutes poursuites judiciaires pour recouvrer auprès de l'utilisateur la valeur du vélo volé et obtenir tous dommages et intérêts pour le préjudice subi.

En cas de vol de l'équipement loué, l'utilisateur est tenu d'en avertir le service C.vélo dans les 24 heures. Le contrat est résilié immédiatement. Aucun remplacement du vélo n'est prévu en cas de vol.

## ARTICLE 6 – OBLIGATIONS

### 6.1. Obligations de l'exploitant

L'exploitant s'engage à assurer la permanence et la qualité du service proposé avec les moyens mis à sa disposition (réponse rapide sur les vélos disponibles, accompagnement de l'utilisateur dans sa première utilisation, etc.), et aux dispositions prévues aux présentes conditions générales de vente. Il s'engage également à assurer le remplacement des pièces d'usure normale et l'entretien préventif du vélo, et ce de manière gratuite pour l'utilisateur.

La responsabilité de l'exploitant ne sera nullement engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'utilisateur des services proposés ;
- en cas de non-respect par l'utilisateur de ses obligations aux termes des présentes CGV ;
- en cas d'utilisation du service par une personne non autorisée (notamment en cas de vol) ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de non couverture de l'utilisateur par une assurance Responsabilité Civile ;
- en cas de non-respect du code de la route.

### 6.2. Obligations de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- Au moment de la signature du contrat et en présence d'un agent C.vélo, vérifier le bon état de fonctionnement du vélo (roues, pneumatiques, transmission, direction, éclairages avant et arrière, freins, etc.) ;
- Utiliser le vélo avec précaution, dans les limites du territoire du SMTC-AC, conformément à l'usage pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes CGV et du code de la route ;
- Mettre en application le code de la Rue (fourni en annexe) ;



## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITES ET DÉCLARATIONS DE L'UTILISATEUR**

L'utilisateur est seul et entier responsable des dommages découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés y compris en cas de retour tardif du vélo.

Il est en outre recommandé à l'utilisateur d'adapter sa distance de freinage aux conditions climatiques, d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie, de porter systématiquement un casque homologué et des vêtements adaptés.

L'utilisateur déclare que toutes les informations le concernant sont exactes (en fournissant les pièces le justifiant : justificatif de domicile, carte nationale d'identité, etc...).

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.

## **ARTICLE 9 – ASSURANCE**

Le prix de la location n'inclut pas l'assurance vol ou dommage du vélo.

Lors de la souscription du contrat de location de vélo, l'utilisateur, s'il n'en a pas, peut souscrire en option une assurance garantie vol-casse. Pour tout renseignement, se reporter aux documents disponibles sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr).

Cette assurance ne saurait en aucun cas se substituer à l'assurance de responsabilité civile.

## **ARTICLE 10 – RETRAIT, RETOUR ET ENTRETIEN DE L'EQUIPEMENT**

### **RETRAIT**

Pour récupérer son équipement, l'utilisateur se rend à la date prévue :

- Soit à l'agence C.vélo pour l'ensemble des usagers ;
- Soit pour les habitants du Ressort territorial du SMTC-AC :
  - o dans l'un des 10 points de livraison du réseau La Poste ou en commune,
  - o en commune du SMTC-AC selon un calendrier publié sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr),
  - o à son domicile (au tarif de 40€ TTC).

Il justifie de son identité (pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou permis de conduire) et justifie de son lieu de résidence (justificatif de domicile de moins de trois mois).

Une fiche d'état initial du vélo est établie. Cette fiche concerne l'équipement et ses accessoires. En signant la fiche d'état, l'utilisateur reconnaît que l'équipement loué est équipé de ses accessoires et est en état de bon fonctionnement.

### **ENTRETIEN**

Les prestations d'entretien courant sont assurées par l'exploitant. L'utilisateur s'engage à présenter l'équipement à la fin de son contrat, après avoir convenu d'un rendez-vous par téléphone avec l'exploitant. Dans le cas où

L'utilisateur souhaite renouveler son contrat il devra en informer l'exploitant 7 jours avant la fin de son abonnement, afin que ce dernier puisse lui remettre un vélo révisé.

En cas de non présentation de l'équipement, l'exploitant se réserve le droit de résilier le contrat (cf. Article 10 sur les pénalités).

Si l'utilisateur constate un problème technique au cours de son contrat, il doit contacter l'agence afin de fixer un RDV de maintenance. Il lui sera alors remis un nouveau vélo. S'il ne peut pas se déplacer, un forfait déplacement / dépannage est prévu pour 40 euros.

Les réparations ne relevant pas d'une usure normale sont facturées à l'utilisateur au tarif des réparations figurant en annexe.

Il appartient à l'exploitant seul de qualifier la nature des réparations.

En fonction du diagnostic réalisé sur l'usage anormal du vélo par les équipes C.vélo, l'exploitant se réserve le droit de refuser l'accès à une nouvelle location.

L'utilisateur s'engage par ailleurs à ne pas modifier l'équipement de quelque façon que ce soit. Un guide d'utilisation sera mis à disposition de l'utilisateur lors de la signature du contrat de location. Toute réparation effectuée par un atelier non agréé par l'exploitant, est proscrite et ne pourra donner lieu à aucun remboursement, y compris sur présentation de facture.

## RESTITUTION DU VELO

L'utilisateur s'engage à restituer le vélo à la fin de sa période d'abonnement mais également à tout moment sur demande de l'exploitant effectuée par téléphone et/ou par courrier électronique et ce notamment pour des raisons de maintenance prévue en dehors des présentes CGV.

L'utilisateur se rend au point convenu pour la restitution de l'équipement, au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date convenue avec l'équipe d'exploitation du service. Un nouvel état de restitution de l'équipement sera alors établi.

Aucun remboursement n'est prévu en cas de restitution de l'équipement avant la date prévue hormis les conditions exceptionnelles prévues à l'article 4-1.

## **ARTICLE 11 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA LIVRAISON DE VAE EN COMMUNES**

Un service de livraison de VAE en communes et dans les bureaux de Poste, concernés par le dispositif, est mis en place pour les habitants du Ressort Territorial. Les articles précédents s'appliquent également à ce service de livraison.

### **11.1. Description du service de livraison de VAE en communes**

Le service C.vélo organise un passage dans les communes participantes toutes les 6 semaines, un calendrier de passage ainsi que la liste des communes participantes sont disponibles sur le site C.vélo.



Pour les communes ne disposant pas d'un local adéquat, un dispositif d'événements éphémères sera organisé par les équipes de C.vélo sur le même rythme de passage toutes les 6 semaines et selon un calendrier disponible sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr), précisant les adresses où auront lieu ces événements éphémères.

Les équipes C.vélo livrent les vélos sur le lieu mis à disposition par les mairies participantes ou via le dispositif d'événements éphémères, ces passages permettent :

- la souscription en ligne du service,
- le retrait et la restitution programmés du vélo,
- l'échange pour maintenance.

### **11.2. Description du service de livraison de VAE dans les points de livraison de La Poste**

Le retrait du vélo peut s'effectuer sur rendez-vous dans les points de livraison La Poste dont la liste est disponible sur le site [www.c-velo.fr](http://www.c-velo.fr).

L'utilisateur doit se rendre à la date et l'heure convenues au point de location et présenter sa pièce d'identité enregistrée lors de sa réservation.

En cas d'impossibilité de se rendre au point de livraison La Poste, l'utilisateur peut se faire représenter par une personne qui devra présenter la procuration manuscrite donnée par l'utilisateur, sa propre pièce d'identité et celle de l'utilisateur. En cas de règlement par chèque ou par espèces, le retrait s'effectue exclusivement à l'agence C.vélo, situé sur le Parvis de la gare SNCF, 28 avenue de l'Union Soviétique, 63000 Clermont-Ferrand.

### **11.3. Utilisation du service**

L'utilisateur doit préalablement réserver un VAE soit par l'intermédiaire du site internet C.vélo ou en se rendant directement à l'agence C.vélo. Sous réserve de la disponibilité de vélos, le service C.vélo validera ou non cette réservation avec une date de retrait et de restitution du vélo. En cas de non disponibilité de vélos, le demandeur pourra être inscrit sur une liste d'attente.

**Pour toute location dont la durée est inférieure à 1 mois la restitution se fait obligatoirement à l'agence C.vélo.**

**Concernant les règles d'utilisation, d'entretien, de maintenance et de restitution, l'Article 10 des présentes CGV reste applicable.**

En cas de non-restitution du vélo dans les 15 jours calendaires suivant la date de fin d'abonnement, l'article 3-3 des présentes CGV restera applicable.

**Les conditions tarifaires (y compris les pénalités) et le renouvellement de l'abonnement sont identiques aux Articles 3, 4.2 et 10.**

## **ARTICLE 12 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA LOCATION DE VAE PLIANTS**

C.vélo propose un service de location de VAE pliants sous forme d'expérimentation. **L'accès à ce service est exclusivement réservé aux usagers détenant un abonnement T2C (mensuel ou annuel) en cours de validité au moment de la souscription du contrat de location.**

Durant cette expérimentation, un seul type de contrat avec une tarification unique est proposé : le contrat 3 mois pour un montant de 75 €. L'entièreté des présentes CGV s'applique également à ce dispositif, notamment le reste des conditions tarifaires (y compris les pénalités) et le renouvellement de l'abonnement (Articles 3, 4.2 et 10).

En plus des modalités d'accès au service décrites dans l'Article 2, l'utilisateur devra impérativement présenter un justificatif d'abonnement T2C valide.

Dans le cadre de cette expérimentation, il est demandé aux usagers de remplir un tableau de bord fourni par le service C.vélo qui sera complété par l'utilisateur au fur et à mesure de l'utilisation du service. En complément, un questionnaire sera soumis aux usagers afin de dresser un bilan pour favoriser l'amélioration du service proposé.

### **ARTICLE 13 – REMBOURSEMENT ET RÉSILIATION**

En cas de non-respect des engagements pris par l'utilisateur au titre des présentes CGV et du contrat de location, l'exploitant se réserve le droit de mettre fin au contrat.

La résiliation pourra intervenir notamment dans les cas suivants :

- défaut de restitution du vélo à la date convenue au contrat,
- défaut de paiement d'une échéance, ou de réparations, de pénalités de retard,
- manquements graves et répétés aux consignes d'utilisation du vélo, de nature à nuire à l'intégrité, à la sécurité du vélo ou des tiers, ou à la bonne image du service,
- non présentation de l'utilisateur au rendez-vous de retrait en point de location ou de livraison au domicile,
- en cas d'utilisation de l'équipement contraire aux règles fixées à l'article 7 « Restriction ».

L'exploitant se réserve la faculté d'engager toutes poursuites judiciaires pour recouvrer auprès de l'utilisateur les montants impayés (loyers, réparations, pénalités de retard), la valeur du vélo perdu, volé ou dégradé, et obtenir tous dommages et intérêts pour le préjudice subi pour le compte du SMTC-AC.

### **ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES**

Les données collectées font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion du service C.vélo.

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'utiliser 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 15 – 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 16 – 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 17 - APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes CGV du service 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 « Je reconnais avoir pris connaissance du règlement de service et déclare l'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.

L'exploitant, après validation du SMTC-AC 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 changements. 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 le site internet, notamment afin de s'assurer des dispositions qui y sont applicables.

Le fait pour le SMTC-AC ou l'exploitant 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 le SMTC-AC 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