

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.

La présente version des CGV s'applique à compter du 1^{er} octobre 2026.

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 dans le cadre d'un marché public de service, 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
- Horaires d'ouverture consultables sur le site internet : 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 de vélo 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 :
 - o Photocopie carte d'identité Recto/Verso,
 - o Photocopie d'un justificatif de domicile datant 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 selon le tarif applicable (attestation employeur sous PdME, copie carte étudiant, attestation CAF, attestation bourse).
- 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, 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 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 informé par courriel ou par téléphone de la disponibilité d'un équipement et dispose d'un délai d'une semaine maximum pour retirer l'équipement dans les conditions prévues à l'article 10 et signer son contrat d'abonnement. Au-delà de ce délai, la demande de location sera annulée ainsi que l'inscription sur la liste d'attente.

ARTICLE 3 – TARIFICATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1. Conditions tarifaires

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. Elles sont fixées et modifiées par délibération du Comité Syndical du SMTC-AC.

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,
 - o en espèces contre remise d'un reçu.
- soit directement sur le site 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 :

Dépôt de garantie	
Vélo classique	200€
VAE et VAE pliants (VAEP)	350€
Vélo Longtail	1 500€

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). Passé ce délai, un nouveau chèque sera alors demandé aux bénéficiaires de la tarification solidaire souhaitant prolonger leur contrat de location.

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 en totalité ;
- 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 sur présentation d'une facture de l'exploitant. A défaut de paiement de la facture dans un délai de 30 jours, le dépôt de garantie sera encaissé en totalité. 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. 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 ;
- Usage frauduleux constaté : usage sur des chemins non carrossables, en dehors du Ressort Territorial, etc. 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 en totalité.

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.

La restitution des dépôts de garantie sous forme de chèque se fera à l'agence C.vélo, après un délai de 8 jours maximum à compter de la date de restitution du matériel 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.

Les durées d'abonnement au service de location longue durée sont détaillées dans le tableau suivant :

	Tarification générale (plein tarif, entreprise sous PdME, tarif réduit)	Tarification solidaire
Vélo à assistance électrique (VAE)	1 an maximum	Renouvellement des contrats sans limite de durée globale
Vélo classique	1 an maximum	Renouvellement des contrats sans limite de durée globale

Vélo à assistance électrique pliant (VAEP)	1 an maximum	1 an maximum
Vélo Longtail	4 mois maximum (1 ou 2 mois renouvelable 1 fois)	4 mois maximum (1 ou 2 mois renouvelable 1 fois)

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 accusé de réception dans un délai de 14 jours, uniquement pour les nouveaux abonnés, à l'adresse suivante :

Agence C.vélo SMTC
28, avenue de l'Union Soviétique
63 000 Clermont-Ferrand

Ce droit de rétractation ne pourra être exercé à la suite d'un renouvellement de contrat.

Dès réception du courrier, l'agence prendra rendez-vous dans les 72 heures pour envisager la restitution du vélo.

4.2. Renouvellement

Après une location réalisée sur le site 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 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.

Une réinscription sur liste d'attente ne pourra intervenir qu'après la restitution du vélo, à l'issue de la période de location. Aucune inscription sur liste d'attente n'est en effet possible, pour une même typologie de vélo, tant qu'un contrat de location demeure en cours d'exécution.

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 (exemples : non présentation du vélo au rendez-vous de maintenance programmé, non règlement d'une échéance, non présentation des pièces justificatives).

- Les contrats de location des vélos classiques et des vélos à assistance électrique (VAE) sont renouvelables dans la limite d'un an maximum, sauf pour les bénéficiaires de la tarification solidaire qui peuvent renouveler leur contrat sans limitation de durée globale.
- Les contrats de location des vélos à assistance électrique pliants (VAEP) sont renouvelables dans la limite d'un an maximum, quelque soit le tarif applicable.

- Les contrats de location des vélos Longtails peuvent être renouvelés qu'une seule fois pour une durée d'un ou deux mois, quelque soit le tarif applicable.

Concernant l'offre « découverte » relative aux locations de courte durée (1 jour ou 7 jours) des vélos à assistance électrique (VAE), le renouvellement des contrats n'est pas autorisé.

Toute confirmation de commande figurant sur le site Internet 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 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 7, 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) sur présentation d'une facture par l'exploitant. 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). Le contrat sera par ailleurs résilié dans les conditions de l'article 12.

→ 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.

Les produits loués demeurent la propriété du SMTC-AC. Dès la date de début du contrat de location, l'utilisateur sera responsable en cas de dégradation des équipements loués.

→ 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.

Les produits loués demeurent la propriété du SMTC-AC. Dès la date de début du contrat de location, l'utilisateur sera responsable en cas de perte/ 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) ;
- Assurer la sécurisation de l'équipement qu'il a loué et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en verrouillant systématiquement le système antivol de l'équipement et en l'attachant à un point fixe en cas de stationnement ;
- Restituer l'équipement à la fin de sa période d'abonnement ou à tout moment, sur demande de l'exploitant effectuée par téléphone, par courriel ou par courrier. En cas de non-restitution, l'exploitant se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie pour le compte du SMTC-AC (selon les modalités indiquées dans l'article 3.3) et d'appliquer les pénalités prévues à l'article 5.
- Répondre aux équipes de l'exploitant sur l'état du vélo loué, et à le présenter dans le cadre de la maintenance préventive organisée tous les 3 mois ;
- Déclarer toute perte, vol ou autre problème et le signaler à l'exploitant dans les plus brefs délais et au maximum dans les 24 heures suivant la connaissance de l'évènement au numéro de téléphone présent dans l'article 1.2.

ARTICLE 7 – RESTRICTIONS

Le contrat établi est strictement personnel et n'est, par conséquent, ni cessible ni transmissible. La conduite du vélo est réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur exclusif. Toute possibilité de sous-location est donc exclue.

L'utilisateur est autorisé à utiliser l'équipement loué selon les termes des présentes conditions générales pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut :

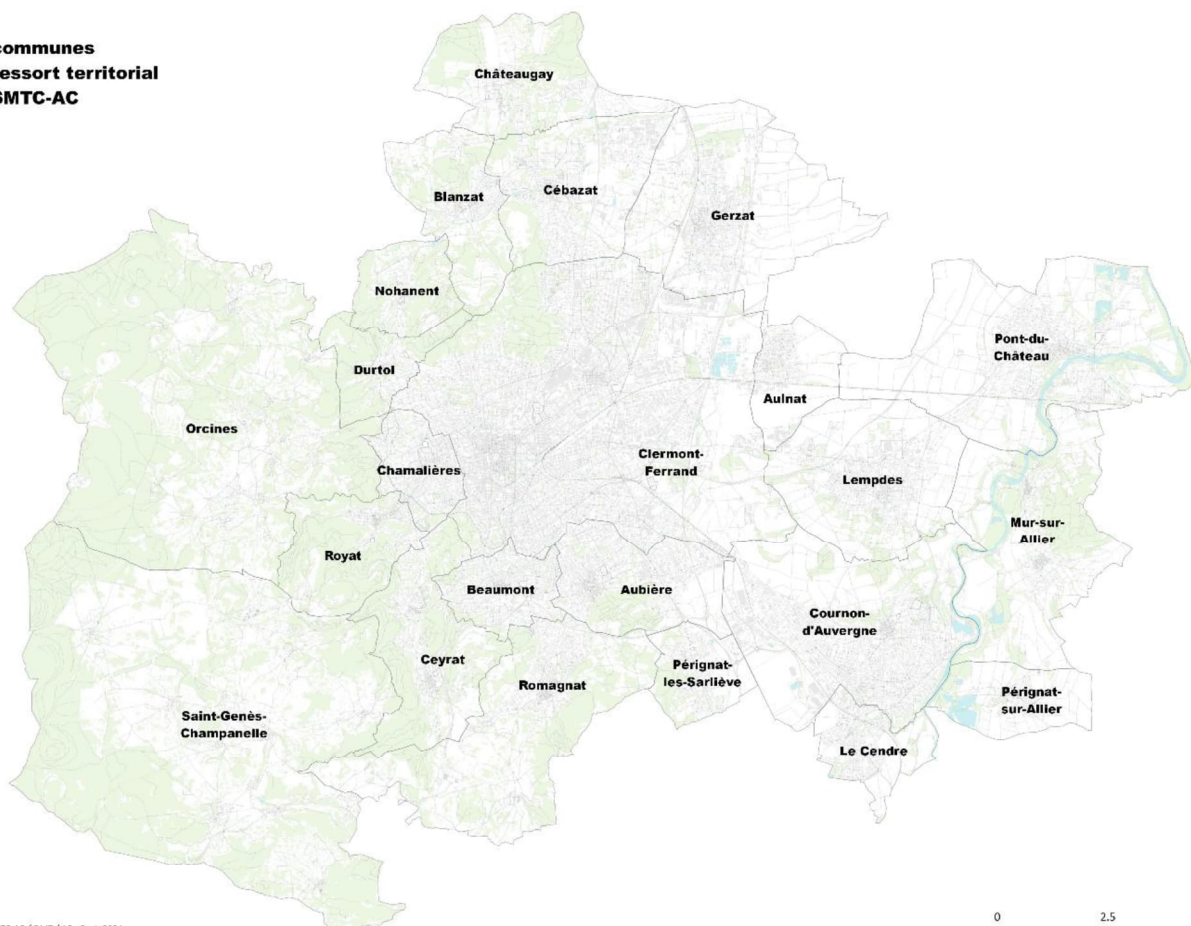
- toute utilisation en dehors du territoire du SMTC-AC (liste des communes présente en agence C.vélo et sur le site www.c-velo.fr) ;
- toute utilisation contraire aux réglementations routières applicables ;
- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager l'équipement ;
- le transport de passager ;
- toute utilisation de l'équipement pouvant mettre en péril l'utilisateur ou des tiers ;
- toute charge supérieure à 10kgs en plus de l'utilisateur ;
- tout démontage de tout ou partie de l'équipement et plus généralement ;
- toute utilisation anormale d'un équipement en milieu urbain ;
- toute utilisation du vélo à des fins commerciales et professionnelles.

Le transport de passagers est autorisé sur les vélos mécaniques, les vélos à assistance électrique (sauf pliants), sous réserve des dispositions suivantes :

- Le poids des passagers à l'arrière ne doit pas dépasser la limite fixée par la norme en vigueur applicable pour les porte-bagages (NF EN ISO 11243 : max = 25kg)
- Le respect des obligations légales relatives au transport d'enfants, notamment :
 - Port du casque obligatoire pour les enfants âgés de moins de 12 ans (art. R431-1-3 code de la route)
 - Les enfants âgés de moins de 5 ans doivent être transportés sur un siège adapté et homologué muni d'une ceinture 3 points (art. R431-11 code de la route)
 - Les enfants âgés de plus de 5 ans doivent être transportés sur un siège comportant soit une courroie d'attache, soit une poignée et deux repose-pieds (art. R431-11 code de la route).
- Le poids des passagers à l'arrière des vélos Longtails ne doit pas dépasser 80 kg. La charge du porte-paquet à l'avant ne doit pas dépasser 18 kg.

Carte du Ressort Territorial du SMTC-AC :

**23 communes
du ressort territorial
du SMTC-AC**



Réalisation : SMTC-AC / DMT / AP - Sept. 2024

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. Le cas échéant, cette assurance couvre sa responsabilité et celle de son passager en cas de dommage causé à des tiers ou à leurs biens.

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.

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
 - o en commune du SMTC-AC selon un calendrier publié sur le site 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 dans les conditions fixées à l'article 6, l'exploitant se réserve le droit d'appliquer des pénalités, d'encaisser la totalité du dépôt de garantie et de résilier le contrat.

Si l'utilisateur constate un problème technique en cours d'exécution de son contrat (ex : crevaisson), il doit contacter l'agence afin de fixer un rendez-vous 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.

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 état de restitution de l'équipement sera alors établi.

En cas de restitution anticipée du vélo par l'utilisateur, par rapport à la date fixée, l'utilisateur reste redevable des échéances de facturation restantes, hormis les conditions exceptionnelles prévues à l'article 14.1.

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

Un service de livraison de VAE en communes du Ressort territorial 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.

Les équipes C.vélo livrent les vélos sur le lieu mis à disposition par les mairies participantes, ces passages permettent :

- la souscription au 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.

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 peut s'effectuer 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.

ARTICLE 12 – RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

12.1 Résiliation à l'initiative de l'utilisateur pour motifs légitimes

A l'issue du délai de rétraction de 14 jours prévu à l'article 4.1, l'utilisateur peut résilier son Abonnement à tout moment, uniquement dans les cas listés ci-dessous, et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives afférentes :

- changement de la résidence principale de l'utilisateur hors ressort territorial (déclaration sur l'honneur et justificatif de domicile) ;
- décès de l'utilisateur (certificat de décès) ;
- perte d'emploi en contrat à durée indéterminée hors période d'essai (attestation pôle-emploi) ;
- grossesse (attestation médicale de grossesse) ;
- incapacité physique à faire du vélo (justificatif médical) ;
- modification de clauses essentielles des CGV par l'Opérateur.

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier, avec les pièces justificatives correspondant à l'évènement en cause, à l'adresse suivante :

Agence C.vélo
28, avenue de l'Union Soviétique
63000 CLERMONT-FERRAND

La résiliation est effective dès réception de la demande, 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.

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

12.2 Résiliation à l'initiative de l'utilisateur

En dehors des cas de motifs légitimes prévus à l'article 12.1, si l'utilisateur souhaite résilier avant l'échéance de son abonnement, il doit notifier par courrier sa demande de résiliation à :

Agence C.vélo
28, avenue de l'Union Soviétique
63000 CLERMONT-FERRAND

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

Dans ce cas :

- s'il a choisi le paiement mensuel, il est facturé des échéances restantes 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.

12.3 Résiliation pour faute de l'utilisateur

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 « Restriction ».

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

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.

L'Opérateur se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription d'abonnement à un utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la fin du précédent abonnement dans le cas d'un abonnement résilié pour faute de l'utilisateur.

ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement dont le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Clermontoise (SMTC-AC) situé 12 rue Eric de Cromières 63000 Clermont-Ferrand est responsable de traitement.

La finalité de ce traitement est la gestion du service C. vélo (dont la location de vélos en longue durée) lequel est sous-traité à la société Citybike France (sise 5 rue du Torpilleur Sirocco 63100 Clermont-Ferrand).

La base juridique de ce traitement est l'exécution d'un contrat (Article 6.1.b du RGPD).

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'un droit à la limitation et d'un droit à la portabilité de vos données personnelles.

Pour exercer vos droits informatiques et libertés ou pour toute information sur ce traitement, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données personnelles (DPO) en écrivant à l'adresse électronique suivante : dpo@smtc-clermontferrand.com

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et exercer vos droits, reportez-vous à la politique de confidentialité de C.vélo, en vous rendant sur le site suivant : <https://www.c-velo.fr/politique-de-confidentialite/>

ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

Les suggestions et réclamations éventuelles doivent parvenir au service C.vélo par courriel ou courrier aux adresses mentionnées 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

ARTICLE 16 - APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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.

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.

Le SMTC-AC se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, et sans préavis. 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.