



# RÈGLEMENT D'EXPLOITATION SUR LE SERVICE



## ARTICLE 1 — PRÉSENTATION DU SERVICE

Le service est un dispositif de vélos à assistance électrique en libre-service (« le Service ») proposé par Keolis Grand Bassin de Bourg-en-Bresse (« L'exploitant ») et confié à la société Ecovélo (« l'Opérateur »).

Les présentes CGAU ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques pour leur usage personnel (le(s) « Utilisateur(s) ») dans les conditions définies ci-après.

### 1.1 Coordonnées du Service Clients :

<http://www.rubis.ecovelo.mobi>

• Courriel via le site :

<http://www.rubis.ecovelo.mobi>

• 09 74 59 13 14 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).

Les horaires d'ouvertures du Service Clients sont :

- Formulaire de contact et FAQ : 7j/7 et 24h/24
- Conseillers à votre écoute : du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 10h à 17h

### 1.2 Coordonnées de l'Opérateur :

**1B rue Mellier, 44100 Nantes**

## ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

- Forfait : désigne l'ensemble des formules de souscription proposées aux utilisateurs avec une période d'engagement variant de 1 heure à 1 an.
- Application : désigne un programme téléchargeable ou consultable de façon gratuite et exécutable à partir d'un navigateur Internet ou d'un Centre de téléchargement de programme dits « d'Applications » sous le système d'exploitation iOS ou Android, le tout exécutable à partir d'un smartphone, d'un ordinateur ou d'une tablette. Ils permettent à tout Utilisateur du Service de trouver un vélo ou une station à proximité, de souscrire au Service ou de changer d'abonnement, de consulter ses factures, de gérer son moyen de paiement et son compte, de contacter le Service Clients, et déclarer un incident.
- Carte : désigne les cartes utilisables afin de prendre, sécuriser et restituer un Vélo. Plusieurs cartes sont autorisées : carte parking CPA, carte bancaire sans contact et badges NFC fonctionnels sur le système technologique embarqué.
- Dépôt de garantie : pré-autorisation sur la carte bancaire ou le compte bancaire de l'utilisateur, effectuée au moment de la souscription permettant à l'Opérateur, en cas de non-restitution du Vélo, de prélever la somme liée au Vélo loué.
- Compte : désigne le compte client créé par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder au Service.
- Forfait : désigne l'ensemble des formules de souscription proposées aux utilisateurs du service.
- Parties : désigne ensemble l'Opérateur et le Client.
- Service : désigne le service de Vélo à assistance électrique en libre-service proposé par l'Opérateur.
- Site : désigne le site web mis à disposition des Utilisateurs et prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, souscrire au Service, contacter le Service Clients, localiser une station, consulter les CGAU.
- Station physique : aire de stationnement des vélos du service équipée de point d'attache.
- Station virtuelle : Aire de stationnement des vélos du service localisable par l'application mobile.
- Utilisateur : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat d'un ou plusieurs Services.
- Vélo : désigne les vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service.

## ARTICLE 3 — DESCRIPTION DU SERVICE

### 3.1 Présentation du Service

Le Service permet à l'Utilisateur, après avoir créé un Compte sur le Site internet du service ou l'Application mobile du service, d'emprunter un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Le Service est constitué de Stations comprenant des stations physiques et/ou des stations virtuelles permettant la location et la restitution de Vélos utilisés dans le cadre du Service. L'application mobile et le site internet permettent à l'Utilisateur :

- de souscrire un Forfait
- de s'authentifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte ;
- de consulter l'état des Stations situées à proximité
- d'obtenir un renseignement relatif au Service
- d'obtenir une confirmation de restitution
- de contacter le Service Clients ;
- de consulter les CGAU (Conditions générales d'accès et d'utilisation du service)
- de consulter ses factures et locations
- de demander la suppression de son compte
- de modifier ses coordonnées bancaires
- de consulter un tutoriel d'utilisation
- d'obtenir un code de déblocage de l'antivol pour débloquer un vélo à la suite d'un arrêt-minute

Le Vélo est équipé d'un moyen d'identification permettant à l'Utilisateur :

- De débloquer et utiliser le vélo
- De le restituer et clôturer sa location dans une station

### 3.2 Présentation des Forfaits

Les Forfaits sont strictement personnels. Les Forfaits sont valables d'1 journée à 1 an en fonction de la durée d'engagement choisie et à compter du jour de réception du courriel de confirmation de la souscription (ou à défaut, du premier emprunt de vélo constaté via le compte d'un usager).

Les Forfaits proposés dans le cadre du Service sont les suivants :

- Forfait Journalier : 1,50€, 30 minutes offertes et 0.05€ la minute supplémentaire
- Forfait Mois : 10€ le mois, 30 minutes offertes et 0.05€ la minute supplémentaire
- Forfait Annuel : 30€ l'année, 30 minutes offertes et 0.05€ la minute supplémentaire

Les titulaires d'un abonnement mensuel ou annuel Rubis (horas 1 AR/jour scolaire) peuvent bénéficier d'un droit d'accès gratuit au service selon la même période de validité que celle de leur abonnement Rubis.

Quelle que soit la formule choisie, la première demi-heure à chaque utilisation des vélos est toujours gratuite. Au-delà de cette durée, toute minute entamée est facturée 0.05 €/minute.

En cas de souscription à un titre gratuit sans abonnement Rubis en cours de validité, l'Utilisateur se verra appliquer une pénalité dans les conditions de l'article 9. La souscription à un titre gratuit avec la carte Oûra d'un tiers expose l'Utilisateur à une pénalité dans les conditions de l'article 9. Dans ce cas, le titulaire de la carte Oûra peut se voir suspendre ou supprimer son compte sans autre motif.

### 3.3 Disponibilité du Service

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Forfait, il peut louer un Vélo pour un nombre de locations illimitées durant la période de validité de son Forfait. Chaque location ne pourra pas excéder une durée de 24h consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »).

En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Service par l'Utilisateur, les données délivrées par le serveur informatique du Service Clients font foi.

Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant correspondant aux pénalités sur le dépôt de garantie (cf. l'article 9).

Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sans interruption, sauf en cas de force majeure ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'usage d'une ou plusieurs Stations ou de la circulation cycliste sur le territoire d'implantation du Service.

L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour informer en temps réel l'Utilisateur des conditions de disponibilité du Service via le Site internet ou l'Application mobile.

## **ARTICLE 4 — MODALITÉ D'ACCÈS AU SERVICE**

### **4.1 Souscription au Service**

#### **4.1.1 Création d'un Compte**

Afin de pouvoir souscrire et utiliser le Service, l'Utilisateur est invité à créer un Compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur le Site internet ou l'Application mobile, après avoir pris connaissance du tutoriel d'utilisation du service.

Il choisit :

- son Forfait ;
- le moyen d'accès : Carte Parking CPA ; Carte bancaire sans contact, Badge NFC, identification par application mobile ou SMS ;
- son identifiant (numéro de téléphone), son adresse de contact (email) et mot de passe ; qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte et d'être contacté ;
- les modalités de facturation de son Forfait s'il souscrit à un Forfait.

Puis :

- il saisit ses coordonnées bancaires et valide le protocole de sécurité associé ;
- il doit également accepter les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et, notamment, autoriser l'Opérateur à prélever jusqu'à 150 euros au titre du Dépôt de Garantie dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.3. ;

Afin de finaliser la souscription au Service, l'Utilisateur s'engage à payer le montant du Forfait quotidiennement ou mensuellement via un paiement sur sa carte bancaire. L'Utilisateur autorise l'Opérateur à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant dû au titre du Forfait et/ou des usages payants ainsi que le Dépôt de Garantie le cas échéant.

#### **Coordonnées bancaires et sécurité de paiement :**

Les coordonnées de la carte bancaire de l'Utilisateur sont enregistrées via un système de sécurisation de paiement en ligne auprès de la société Ecovélo, dans les conditions prévues à l'article 5.4. Seules les cartes bancaires des réseaux Cartes Bleues, Visa, MasterCard et American Express sont acceptées. Une fois la souscription finalisée, un relevé est disponible dans son compte, dans la rubrique « Justificatifs de Paiement ». Sur demande, l'Utilisateur peut obtenir une facture via le système d'assistance de l'application ou de la webapp.

L'Opérateur se réserve le droit de refuser ou d'annuler la création d'un compte ou l'accès au service à tout Utilisateur ne remplissant pas les conditions requises dans les présentes CGAU.

#### **4.1.2 Description des moyens d'accès au Vélo :**

Une fois abonné, l'Utilisateur peut accéder aux Vélos par les supports suivants :

- **L'application Rubis Vélo**
- **La carte du réseau OÙRA** après inscription via l'application
- **Une carte bancaire avec système sans contact** après inscription via l'application
- **Un smartphone NFC compatible** (ce service NFC ne sera disponible qu'après téléchargement de l'application mobile)
- **Un téléphone pouvant envoyer des SMS**

#### 4.1.3 Modalités de rétractation :

En cas de souscription à distance, l'Utilisateur peut exercer un droit de rétractation du forfait souscrit, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalités, dans un délai de 14 jour calendaire à compter de la date de réception de la confirmation de souscription. Dans ce cas, l'Utilisateur informe le Service Clients de sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel à l'adresse suivante : support@ecovelo.mobi, soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Ecovelo, 1B rue Mellier, 44100 Nantes.

- Si le service n'a pas commencé au moment où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, l'Utilisateur est intégralement remboursé des montants payés.
- Si le service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation :
  - En cas de paiement mensuel, l'Utilisateur est facturé de la totalité du montant du forfait pour le mois en cours ainsi que des éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités.
  - En cas de paiement en une fois, un remboursement prorata temporis du nombre de mois restant à courir jusqu'à la date d'échéance du forfait est effectué, le mois en cours restant dû.

#### 4.2 Modalités d'usage du Vélo :

##### 4.2.1 Modalité d'emprunt du Vélo en station en début de location :

- **Avec une carte** : Je passe le badge sur l'arrière du vélo au niveau du signe « Badgez-ici ». Le vélo se débloque sans aucune autre intervention.
- **Avec l'application mobile** : Sur la carte dynamique, je sélectionne l'icône de la station choisie. Sur la fiche de la station, je sélectionne le vélo choisi. Le vélo se débloque sans autre intervention.
- **Par SMS** : J'envoie par SMS le « PIN BORNE » affiché à l'écran au +33(0)7 555 36 999. Je saisis le « CODE SECRET » reçu par SMS sur le clavier de la bornette.

#### Sauvegarde en cas de connexion réseau trop lente :

Les vélos sont équipés de cartes GSM-GPRS permettant de communiquer avec le serveur et de gérer les autorisations d'accès avec la base de données des clients. Ces cartes sont multi-opérateurs, ce qui leur permet de prendre le meilleur réseau disponible. Si le réseau est saturé ou difficile d'accès, un mode « Secours Réseau » se lance sur l'application. Le client est invité à reproduire la démarche de location équivalente à celle par SMS, directement sur l'application. Le « PIN VELO » affiché sur l'écran du boîtier permet de débloquent le vélo, sans dépendre du réseau ou de la connexion au serveur via les boîtiers embarqués.

#### Multi-Compte :

Le partage de compte n'est pas autorisé. La souscription d'un abonnement ne permet l'usage que pour le client qui l'a souscrit. En cas d'infraction à ce principe, l'opérateur peut suspendre ou supprimer le compte du client sans autre motif.

#### 4.2.2 Sécurisation du Vélo en dehors d'une Station pendant la location :

Lors d'une location, le client peut réaliser un « arrêt-minute » en sécurisant son vélo pendant la location, soit avec un antivol personnel, soit avec celui fourni (chaîne embarquée sur le vélo). Le fonctionnement de cet antivol est intuitif : l'utilisateur insère la chaîne dans la serrure après avoir encerclé un appui-vélo ou un point fixe. La serrure se verrouille automatiquement. La location reste active pendant cette manipulation, garantissant la sécurité du vélo.

##### **Sécuriser le vélo :**

Le client verrouille l'antivol sans avoir besoin du code, en l'attachant au mobilier urbain environnant.

##### **Reprendre le vélo :**

- **Avec badge** : Il passe sa carte sur le vélo pour le déverrouiller.
- **Avec l'application mobile** : Le client saisit sur le clavier du vélo le code de déverrouillage fourni dans l'application.
- **Par SMS** : Le client saisit le code de déverrouillage fourni par SMS lors de la confirmation du début de la location.

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

- **Avec un badge** : Le client attache le vélo sur la borne et vérifie à l'écran « Vélo rendu ».
- **Avec l'application mobile** : Le client attache le vélo sur la borne et vérifie à l'écran « Vélo rendu ».

##### **Sauvegarde en cas de connexion réseau trop lente :**

Si un vélo ne parvient pas à capter le réseau, lors de la restitution, pour une location avec smartphone, le client se voit proposer de saisir le « PIN VELO » sur l'application pour terminer sa location, comme pour l'usage avec SMS.

Par SMS, ce cas ne peut pas se produire, la carte GSM-GPRS n'étant pas mobilisée.

##### **Par SMS :**

Le client envoie par SMS le « PIN VELO » affiché à l'écran au +33(0)7 555 36 999 et reçoit un SMS de confirmation « Vélo rendu ».

##### **Option « Alerte maintenance » pour les usagers :**

Si un client repère un défaut sur un vélo (crevaison, serrure grippée, etc.), il est invité, à la fin de chaque trajet, à noter le vélo sur une échelle de 1 à 3 étoiles et à préciser les problèmes (roues, guidon, chaîne, verrou, borne, autres).

L'exploitant reçoit des alertes, et la location du vélo peut se bloquer jusqu'à la prochaine intervention de l'opérateur.

Le client s'engage à ne pas abuser de cette option pour ne pas bloquer volontairement la location des vélos pour les usagers suivants. Si l'opérateur détecte un abus, il peut suspendre ou supprimer le compte du client sans autre motif.

#### 4.2.4 Modalité d'emprunt et restitution dans une Station physique ne disposant plus de places libres

##### **Rendre son vélo en mode « caddie » :**

Le Client peut rendre son vélo dans une station pleine en s'accrochant à un vélo déjà présent à une borne. Pour cela, il doit prendre la chaîne embarquée du vélo présent sur la borne et l'insérer dans la

serrure de son propre vélo (fonction dénommée « Caddie »). La serrure se ferme et l'écran du vélo confirme « Rendu forcé terminé ».

Le Client sécurise le vélo en mettant la béquille.

Le Client n'est pas autorisé à utiliser cette fonctionnalité si le stationnement de son vélo est gênant pour les tiers ou si le vélo se retrouve dans un espace où son stationnement est interdit.

#### **Rendre son vélo en mode « freefloating » :**

Le Client peut, si cette option est disponible sur l'application, restituer son vélo en s'accrochant à un appui-vélo ou à un mobilier urbain autorisé dans la zone délimitée sur l'application. Il doit impérativement faire passer la chaîne embarquée du vélo au travers d'un point d'attache fixe et robuste. L'application peut, lors de cette manipulation, lui demander de prendre une photo du vélo stationné afin d'aider à prouver qu'il a stationné le vélo dans de bonnes conditions et de bonne foi. Dans l'éventualité où le Client se verrait reprocher un mauvais stationnement, il lui appartient d'apporter la preuve du bon stationnement, en prenant une photo bien éclairée et cadrée, de telle sorte que l'Opérateur puisse s'assurer de manière certaine que le vélo était bien attaché à un mobilier urbain fixe et autorisé.

En cas de disparition d'un vélo, cette photo-preuve servira à envisager ou non une prise de dépôt de garantie au cycliste.

Dans l'espace « Rendu forcé » de l'application, celle-ci se charge de prendre un relevé GPS du téléphone pour localiser le vélo. Il apparaîtra sur la carte juste à côté de la station.

Un autre Client pourra le louer comme s'il était sur une borne.

L'opérateur se dégage de toute responsabilité quant à la qualité de la puce GPS du téléphone du Client, et dans l'éventualité où ce dernier ne parviendrait pas à restituer le vélo à cause de cela, il lui appartient de se rendre à une autre station ou de changer de téléphone afin de pouvoir restituer le vélo dans les conditions normales.

#### **4.3 Modification du Forfait par l'Utilisateur**

L'Utilisateur a la possibilité de modifier son Forfait à la fin de chaque journée ou une fois que son Forfait mensuel arrive à son terme.

- **Pour passer d'un Forfait à un autre :**

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

Pour les Forfaits payés mensuellement, le nouveau Forfait est facturé dès la validation de la demande de modification par le Service Clients. Il est valable sur la durée du nouveau Forfait contracté à compter du jour de traitement de la demande par le Service Clients.

L'Utilisateur peut également modifier son Forfait à chaque date d'échéance de sa souscription pour passer à un autre Forfait. Le courriel de demande doit être adressé au Service Clients au plus tard 7 jours ouvrés avant la date d'échéance du Forfait en cours.

Le changement de Forfait ne peut pas donner droit à un quelconque remboursement. Si le Client souhaite un Forfait moins coûteux, il ne pourra pas être facturé au-delà du Forfait initial.

Si le Client souhaite un Forfait plus coûteux, il lui sera proposé un Crédit de consommation à l'usage pour compenser prorata temporis du Forfait initial non utilisé. Le Client n'est pas obligé d'accepter.

#### **4.4 Renouvellement du Forfait**

À l'échéance du Forfait, l'Utilisateur est invité à choisir de renouveler son Forfait ou d'en contracter un nouveau.

#### **4.5 Résiliation du Forfait**

La durée d'engagement de tout Forfait est celle précisée lors de la souscription. Le Forfait peut cependant être résilié de manière anticipée dans les conditions listées ci-dessous. La résiliation entraîne dans tous les cas la désactivation des Moyens d'Accès.

En cas de résiliation, le montant correspondant aux consommations hors-forfait reste dû.

##### **4.5.1 Résiliation pour motifs légitimes**

L'Utilisateur peut résilier son Forfait à tout moment, uniquement dans les cas listés ci-dessous, et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives y afférentes :

- Changement de la résidence principale de l'Utilisateur dans une ville où le Service n'est pas disponible (déclaration sur l'honneur et justificatif de domicile) ;
- Décès de l'Utilisateur (certificat de décès) ;
- Perte d'emploi en contrat à durée indéterminée hors période d'essai (attestation Pôle emploi) ;
- Grossesse (attestation médicale de grossesse).

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier simple à l'adresse suivante :

**Ecovelo, 1B rue Mellier, 44100 Nantes**

ou par courriel à **support@ecovelo.mobi** avec les pièces justificatives correspondantes à l'événement en cause.

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

Dans ce cas :

- Si le Client a choisi le paiement mensuel, tout mois entamé est dû.
- Les consommations hors-forfait ne sont pas remboursées.

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

En dehors des cas de motifs légitimes, si l'Utilisateur souhaite résilier avant l'échéance de son Forfait annuel, il doit notifier sa demande de résiliation par courrier simple à :

**Ecovelo, 1B rue Mellier, 44100 Nantes**

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

Dans ce cas :

- Aucun remboursement n'est effectué.

##### **4.5.3 Résiliation pour faute**

L'accès au Service est suspendu, puis le Forfait est résilié de plein droit par l'Opérateur en cas de faute de l'Utilisateur.



Sont notamment considérées comme une faute de l'Utilisateur :

- Carte bancaire expirée ou invalide ;
- Défaut de paiement partiel ou total d'une mensualité ou de tout montant dû au titre du/des Forfaits ;
- Utilisation du service non conforme aux présentes CGAU ;
- Tentative de détournement du service ou de triche ;
- Abus de la fonctionnalité « Demander une réparation du vélo » ;
- Non-restitution du vélo en station ou après 24h consécutives à plus de 3 reprises ;
- Usurpation d'identité ;
- Fausse identité.

De fait, après 2 relances infructueuses par voie téléphonique, email ou postale auprès de l'Utilisateur, l'Opérateur suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Abonné. Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Abonné reste néanmoins redevable des échéances de son Forfait.

Si après une période de 3 mois à compter de la suspension de l'accès au Service, l'Abonné n'a pas régularisé sa situation, le Forfait est de plein droit résilié.

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

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

L'Opérateur se réserve le droit de recouvrer en justice le montant de sa créance.

L'Opérateur se réserve également le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription d'un Forfait par l'Utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la fin du précédent Forfait résilié pour impayé sans régularisation de la situation.

## **ARTICLE 5 -- CONDITIONS TARIFAIRES**

Le Service permet l'accès aux Vélos. Le prix du Service comprend :

- Le prix d'accès au Service souscrit par l'Utilisateur (le prix du Forfait) ;
- Le prix d'utilisation, qui est variable en fonction du type de Forfait souscrit et de la durée d'utilisation du Service.

Les tarifs et conditions liés à chaque Forfait peuvent faire l'objet de remises commerciales sur des périodes fixées par décision du Pouvoir Public et avec l'accord de l'Opérateur.

### **Forfaits proposés :**

- Forfait Journalier : 1,50€, 30 minutes offertes et 0.05€ la minute supplémentaire
- Forfait Mois : 10€ le mois, 30 minutes offertes et 0.05€ la minute supplémentaire
- Forfait Annuel : 30€ l'année, 30 minutes offertes et 0.05€ la minute supplémentaire

L'utilisateur acquitte le prix d'utilisation en proportion de la durée d'utilisation du service. Chaque trajet est consultable dans la rubrique « Mes Locations » disponible sur le Site internet et l'Application mobile.

En cas de réclamation sur l'un des trajets, l'Utilisateur fournit le numéro dudit trajet correspondant afin de permettre l'identification des heures de prise et de dépose du Vélo.

Dans tous les cas, les données horodatées et consolidées fournies à la source du serveur de l'Opérateur font foi.

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

### **5.1 Tarifs**

Les tarifs sont valables à compter du 31 mai 2024. Ils pourront être révisés par l'Opérateur après délibération du Pouvoir Public.

Ils seront disponibles dans la rubrique "mon Forfait" à tout moment.

### **5.2 Dépôt de Garantie**

Lors de la souscription au Service, l'Utilisateur est informé que lors de l'enregistrement de sa carte bancaire et à chaque renouvellement de Forfait, l'Opérateur, via son prestataire de paiement STRIPE, effectue une empreinte de carte bancaire qui autorise l'Opérateur à prélever tout ou partie du Dépôt de Garantie, dans les cas de manquements indiqués à l'Article 9 et donnant lieu à Pénalités.

L'Utilisateur saisit à cet effet ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire de Forfait (numéro de carte, période de validité et code CVV).

La durée de l'empreinte bancaire est variable selon les Forfaits. Cette empreinte bloque temporairement le montant du Dépôt de Garantie sur le compte du Client, jusqu'à ce qu'elle soit levée.

Pour les cartes Visa Electron, Mastercard Maestro et les cartes bancaires étrangères, le compte bancaire attaché peut être temporairement débité par la banque de l'Utilisateur du montant forfaitaire de 150 euros.

Le montant du Dépôt de Garantie s'élève à 150 euros pour chaque utilisation de Vélo. En l'absence de constitution de Dépôt de Garantie, l'Utilisateur ne peut pas accéder au Service.

L'Opérateur se réserve le droit de prélever le Dépôt de Garantie intégralement ou partiellement, notamment dans les cas indiqués à l'Article 9.

Conformément à l'Article 9 des CGAU, l'Utilisateur autorise également l'Opérateur à prélever les sommes dues par l'Utilisateur à titre de pénalités en cas de manquements de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.

### **5.3 Sécurisation des paiements**

L'Opérateur utilise les services de Amazon Web Service et Stripe, sociétés spécialisées pour sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire.

Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. La société prestataire s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) et est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes bancaires qu'elle recueille ou, d'une manière ou d'une autre, stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte de l'Opérateur.

L'Utilisateur est informé que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention conclue entre l'Utilisateur et l'établissement bancaire émetteur de sa carte bancaire.

N'étant pas tenu de vérifier l'identité de chaque Utilisateur, l'Opérateur ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un Utilisateur.

## **ARTICLE 6 -- OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR**

L'Utilisateur s'engage à avoir une utilisation normale du Service. À ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à utiliser le Service en personne de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGAU et du Code de la Route.

L'Utilisateur assume la garde du Vélo qu'il a retiré. Il doit éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition.

Il doit verrouiller systématiquement le Vélo avec son système antivol à un point fixe et robuste lors d'un arrêt minute.

L'Utilisateur s'engage à retirer et restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

L'Utilisateur accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à l'Opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 9.

L'Utilisateur réalise un rapide état des lieux du vélo avant de l'emprunter et s'assure de son bon fonctionnement. En cas de dysfonctionnement, l'Utilisateur restitue le vélo et déclare dans l'Application le besoin de réparation(s) pour bloquer le vélo à la location.

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

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

Les Utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourrait entraîner l'absence de communication de toute modification y afférente.

Afin de pouvoir maintenir l'accès au Service, l'Utilisateur s'engage à maintenir une carte bancaire valide pendant la durée de son Forfait. Au besoin, il met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte ou ses informations liées à son RIB/IBAN directement sur son Compte.

## **ARTICLE 7 -- RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE**

L'accès au service et l'utilisation des Vélos sont réservés à un usage exclusivement privé et non commercial. Tout usage à vocation professionnelle du service est strictement interdit. Tout utilisateur du service qui enfreindra cette règle verra immédiatement son Forfait résilié pour faute. L'accès au service est interdit aux mineurs de moins de 14 ans, accompagnés ou non. Le Service est accessible aux mineurs ayant entre 14 ans révolus et 18 ans ; l'achat du Forfait peut être réalisé par le tuteur légal et/ou sous sa responsabilité.

Le tuteur légal de tout mineur abonné au Service sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service. Comme pour tout Utilisateur, le mineur de plus de 14 ans doit être détenteur d'un Code d'Accès et Code Secret. Il est précisé que les Forfaits ainsi que les Codes d'Accès sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur de retirer, utiliser, et restituer un Vélo selon les conditions décrites à l'article 4. Il est donc interdit à l'Utilisateur de prêter, louer ou céder ses Codes d'accès associés au Service.

L'Utilisateur est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- Le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 8 kg ;
- Toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des tiers ;

- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

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

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Forfait de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, dans les conditions définies à l'article 4.5.3 ou d'appliquer une pénalité dans les conditions de l'article 9 s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui.

## **ARTICLE 8 -- RESPONSABILITE ET DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR**

L'Utilisateur déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc.). Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur, il lui est recommandé de procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :

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

Dans le cas contraire, l'Utilisateur doit signaler tout incident sur son Compte et/ou auprès du Service Clients.

L'Utilisateur déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo. Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- D'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
- D'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- De porter un casque homologué et des vêtements adaptés ;
- De ne pas allumer la batterie d'assistance électrique s'il ne se sent pas à l'aise avec la motorisation de son usage.

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

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

Tout emprunt supérieur à 24 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce dernier soit retrouvé, ce qui pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions de l'article 9.

En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, l'Utilisateur a l'obligation de signaler cette disparition au Service Clients dans les 24 heures suivant l'emprunt initial et de déposer dans les 48 heures auprès des services de police une plainte pour vol du Vélo, demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à la communication au Service Clients d'une copie dudit dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Clients. Le Vélo reste sous sa responsabilité jusqu'à son stationnement en station.

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 Client.

## **ARTICLE 9 – PENALITES**

Le Dépôt de Garantie versé par l'Utilisateur lors de la souscription au Service peut être utilisé par l'Opérateur pour prélever toutes sommes dues à titre de pénalités en cas de manquement de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service. La nature des manquements et le montant des pénalités y afférentes sont les suivants :

- Vol du vélo avec violence à la personne : 200 € pour le vélo à assistance électrique (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi) ;
- Disparition du vélo sans justification à compter du début de la location : prélèvement du Dépôt de Garantie en totalité, soit 150 € pour le vélo à assistance électrique ;
- Détériorations subies par le vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 € par Vélo ;
- Transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit : montant forfaitaire de 50 € prélevé sur le Dépôt de Garantie
- Souscription à un titre gratuit sans abonnement Rubis en cours de validité : montant forfaitaire de 50 € prélevé sur le Dépôt de Garantie
- Souscription à un titre gratuit avec la carte nominative Oûra d'un tiers : montant forfaitaire de 50 € prélevé sur le Dépôt de Garantie
- Intervention pour stopper une location et récupérer un vélo retrouvé et laissé hors-stations plus de 24h par l'Utilisateur : montant forfaitaire de 40 €/vélo.

L'Opérateur s'autorise à proposer aux utilisateurs des pénalités minorées au cas par cas pour s'adapter aux situations.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le compte et le Forfait de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, dans les conditions définies à l'article 4.5.3, ou d'appliquer une pénalité dans les conditions de l'article 9 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, ou non-paiement des factures.

## **ARTICLE 10 -- INFORMATIQUES ET LIBERTES**

En créant un Compte et en souscrivant au Service, l'Utilisateur consent à la collecte et au traitement de ses données personnelles par l'Opérateur ou tout prestataire désigné, conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée. L'Opérateur est le responsable du traitement des données collectées dans le cadre du Service. À ce titre, les données collectées sont déclarées et autorisées auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les données personnelles recueillies par l'Opérateur sont utilisées pour les objectifs suivants :

- La souscription en ligne du Service ;
- La gestion des Vélos ;
- La gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs ;
- La gestion des Codes d'Accès permettant d'utiliser les Vélos, le cas échéant ;
- L'éventuel envoi d'offres commerciales par l'Opérateur ou ses partenaires ;
- L'exclusion temporaire d'Utilisateurs, si nécessaire, dans le cadre des clauses définies à l'Article 4.5.3.

Ces données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des objectifs pour lesquels elles ont été collectées, conformément à la norme simplifiée n°NS-048 et à l'autorisation visée à l'article 25 de la Loi Informatique et Libertés (RGPD).

Les destinataires des données sont les sous-traitants de l'Opérateur, les partenaires concernés par le Service, ainsi que les autorités publiques compétentes. L'Utilisateur accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par l'Opérateur à ses sous-traitants et partenaires, y compris dans d'autres pays de l'Union Européenne, sous réserve que ces destinataires respectent les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Conformément à la loi précitée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant. Pour exercer ces droits, l'Utilisateur peut faire une demande directement au Service Clients par courriel à **support@ecovelo.mobi** ou par courrier à l'adresse postale : Service Clients, 1B rue Mellier, 44100 Nantes.

L'Utilisateur peut également recevoir des offres commerciales de l'Opérateur et/ou de ses partenaires par courriel, téléphone ou SMS, selon les préférences indiquées lors de la création du Compte.

## **ARTICLE 11 -- REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes CGAU et les relations entre l'Utilisateur et l'Opérateur sont régies par le droit français. En cas de réclamation, l'Utilisateur peut contacter le Service Clients par courriel à **support@ecovelo.mobi** ou par lettre envoyée à l'adresse postale du Service Clients : 1B rue Mellier, 44100 Nantes. L'Utilisateur dispose d'un délai de 6 mois à compter de l'événement contesté pour soumettre sa réclamation.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur peut recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à un autre mode alternatif de règlement des différends. Toutefois, l'Utilisateur doit avoir préalablement adressé une réclamation écrite au Service Clients.

Si nécessaire, l'Utilisateur peut saisir le médiateur du CNPA, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site web suivant : <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de la demande et dans un délai de moins d'un an après la réclamation écrite auprès du Service Clients.

En cas de résolution amiable impossible, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGAU et des relations entre l'Utilisateur et l'Opérateur sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français, et ce, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, y compris pour les procédures urgentes, conservatoires en référé ou par requête.

## **ARTICLE 12 - APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (CGAU) s'appliquent à toute utilisation du Service par l'Utilisateur et sont disponibles à tout moment sur le site web du service : **rubis.ecovelo.mobi**. L'Utilisateur s'engage à lire et accepter ces CGAU avant toute première utilisation du Service en cochant la case correspondante.

L'Utilisateur est informé que le simple fait d'utiliser le Service implique une acceptation totale et sans réserve de toutes les stipulations des présentes CGAU. Il reconnaît que son accord, concernant le contenu des CGAU, ne nécessite pas de signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGAU à tout moment, sans préavis. Toutefois, ces modifications ne s'appliqueront qu'aux souscriptions et utilisations effectuées après leur entrée en vigueur. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les CGAU au moment où il s'abonne et utilise le Service via l'Application ou le Site, afin de se conformer aux nouvelles dispositions qui y sont appliquées.

Le fait que l'Opérateur ne fasse pas valoir, à un moment donné, une des dispositions des CGAU ne pourra pas être interprété comme une renonciation à faire valoir cette disposition à l'avenir.

Dans le cas où une clause des CGAU serait jugée nulle, illégale ou inapplicable, tout ou partie de cette clause deviendrait caduque, mais les autres clauses resteront valides et continueront de produire tous leurs effets.

Dans le cas où les Pouvoirs Publics confieraient le Service à une société autre que l'Opérateur, l'Utilisateur accepte que son abonnement et les présentes CGAU soient automatiquement transférés au nouvel Opérateur, quel qu'il soit.

## **ANNEXE I - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

Veillez remplir et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de **Ecovélo**, 1B rue Mellier 44100 NANTES – 09 74 59 13 14, **support@ecovelo.com**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement au service de vélos Rubis Vélo :

- Inscription le :
- Nom du consommateur :
- Adresse du consommateur :
- Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- Date :