

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCES ET D'UTILISATION DU SERVICE LIBELO EN LIBRE SERVICE POUR LES ABONNÉS 1 AN, 7 JOURS, 24 HEURES, PLAN DE MOBILITE ET LOCATION EVENEMENTIELLE (les « C.G.A.U »)

Article 1

Objet et structure du service Libélo

1.1 Libélo est un service proposé par Valence-Romans-Déplacements (l'Autorité Organisatrice), dont la gestion est confiée à Citébus des Deux Rives (l'Exploitant).

Il est destiné aux personnes physiques, afin de satisfaire leurs besoins de déplacement personnel, et qui bénéficient ainsi d'un mode de transport actif, alternatif à l'usage des véhicules motorisés.

L'utilisation du service Libélo par des opérateurs économiques ou des personnes physiques à des fins commerciales (par exemple : transport logistique, transport de marchandises ...) est prohibée.

1.2 Le service Libélo permet l'accès à des vélos mécaniques ou électriques en libre-service au sein du périmètre de compétence de Valence-Romans-Déplacements. Le service est constitué de vélo-stations, comportant chacune un relais électronique ainsi que des points d'ancrage des vélos affectés au service permettant la location du vélo, son rangement et verrouillage ainsi que l'identification de l'abonné. 1.3 Le Service Libélo permet la location d'un vélo et sa restitution à toute vélo-station du service.

1.4 Coordonnées de Citébus des Deux Rives :
Adresse : 143 Rue de la Forêt – 26000 Valence
Téléphone : 04 75 600 626
Courriel : libelo@citea.info
Site Internet de Libélo : www.citea.info
Application mobile de Libélo : [PBSC](#)

Article 2

Modalités d'accès au service Libélo

2.1 Le service est accessible pendant l'année entière, dans la limite des vélos disponibles dans chaque vélo-station, 7 jours sur 7 sans interruption sauf cas de force majeure ou élaboration par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste.

2.2 Le service est accessible aux personnes âgées de plus de 16 ans, reconnaissant être aptes à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

2.3 Pour les utilisateurs mineurs, le tuteur légal du titulaire de l'abonnement s'engage aux termes des présentes conditions à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du service.

Article 3

Abonnement au service Libélo

3.1 L'abonnement annuel et le « Plan de mobilité » a une durée de validité d'**un an** (365 jours) à compter de la date d'achat, **de 7 jours** pour l'Accès à la semaine, ou **24 heures** pour l'Accès à la journée.

3.2 Les abonnements bus Citéa mensuel ou annuel incluent l'accès au service libélo sur la période de validité de ce dernier. Pour se prévaloir de cette gratuité de l'accès, l'abonné Citéa doit préalablement s'être enregistré en ligne sur le site ou l'application mobile de Libélo et compléter le formulaire d'inscription en incluant un numéro de carte de crédit valide associé au compte. Par la suite, Citébus vérifiera de manière automatisée ou manuellement le droit à cette gratuité. Le paiement se fera à l'utilisation.

3.3 Un formulaire d'inscription est disponible et peut être complété en ligne sur le site internet ou directement sur l'application mobile de Libélo.

3.4 L'abonnement annuel peut être renouvelé jusqu'à un an après sa date d'échéance.

3.5 La demande de renouvellement peut se faire sur le site Internet ou directement sur l'application mobile de Libélo.

3.6 L'abonné conserve ses crédits et débits lorsqu'il renouvelle son abonnement.

3.7 Au-delà du délai d'un an stipulé à l'Article 3.4, l'abonné obtient le remboursement de ses crédits éventuels en formulant une demande de remboursement à Citébus des Deux Rives (Cf. Article 1 pour les coordonnées). Cette demande doit être faite par téléphone et inclure les coordonnées à jour de l'abonné (adresse postale et numéro

d'identification). Le remboursement se fait par carte de crédit sauf exception. Les débits restent dus et doivent être payés, même en cas de renouvellement d'abonnement.

3.8 L'abonnement souscrit et les modes d'accès sont strictement personnel, et permet au Client de retirer, utiliser et restituer un vélo.

3.9 Les demandes de convention « Plan de Mobilité » et « Location Evènementielle » se font directement auprès de Valence-Romans-Déplacements (les coordonnées seront communiquées en contactant l'Exploitant, cf. Article 1)

Article 4 **Renouvellement automatique**

4.1 L'abonné peut également choisir de renouveler automatiquement son abonnement en cochant l'option prévue à cet effet dans le formulaire d'abonnement.

4.2 L'abonnement sera renouvelé avec la même carte de crédit utilisée pour le présent paiement et sera renouvelé au tarif alors applicable.

4.3 La date d'entrée en vigueur de l'abonnement renouvelé automatiquement interviendra dès la fin du contrat précédent. Un courriel de confirmation de renouvellement sera envoyé.

4.4 En cas d'échec du prélèvement, un courriel de rappel sera envoyé à l'abonné afin que ce dernier puisse mettre à jour ses coordonnées bancaires. A bout de 3 échecs, l'abonné sera invité à renouveler manuellement.

4.5 L'abonné pourra à tout moment annuler le renouvellement automatique en communiquant avec le service clientèle au 04 75 600 626.

Article 5 **Prix, Tarifs et Avantages de l'abonné :**

5.1 Le prix du service comprend un prix permettant l'accès au service Libélo auquel s'ajoute un tarif en fonction la durée d'utilisation de chaque vélo retiré d'une station.
Pour les abonnés Citéa mensuel ou annuel, cet accès est inclus dans leur abonnement bus.

5.2 L'utilisation de chaque vélo est facturée par tranche de 30 minutes, quel que soit l'abonnement souscrit.

5.3 L'abonné s'acquittera du prix de l'utilisation de chaque vélo en proportion de la durée. Toute période d'utilisation du service entamée au-delà des 30 premières minutes gratuites d'utilisation est facturée dans sa totalité, jusqu'à un montant total maximal de 24€ pour un vélo mécanique et 48€ pour un vélo électrique.

5.4 Les abonnements « Plan de Mobilité » et « Location Evènementielle » ne feront l'objet d'aucune facturation liée à l'utilisation des vélos tant que celle-ci est inférieure à 12h.

5.5 Relevé de trajets payants

Un relevé des trajets de chaque abonné est accessible sur le site internet ou directement sur l'application mobile de Libélo. En cas de réclamation sur un trajet, l'abonné devra fournir le numéro de trajet correspondant, afin de permettre l'identification des lieux et heures d'emprunt et de retour du vélo.

5.6 Les tarifs et prix sont détaillés sur le site internet de libélo ainsi que sur l'application mobile. Ils sont valides à compter du début de la période d'utilisation et peuvent être modifiés en tout temps par l'Autorité Organisatrice sans préavis.

Article 6 **Disponibilité du service Libélo**

6.1 L'abonné est limité à une durée d'usage de 24 heures consécutives (la « Durée d'Usage Continu Permise »).

6.2 En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le Client, seules les données délivrées par le serveur informatique du service Libélo feront foi.

6.3 Le Service est disponible 7 jours sur 7 sans interruption sauf en cas de force majeure, de conditions météorologiques sévères ou d'adoption par les autorités compétentes d'une limite sur l'usage du Service ou sur la circulation cycliste sur le territoire.

6.4 Le Service est disponible dans la limite des vélos disponibles dans chaque Station. L'abonné peut utiliser la Borne ou l'application mobile Libélo pour consulter l'inventaire des vélos et des points d'accroches disponibles aux vélo-stations à proximité.

Article 7

Accès et usage du service

7.1 Modalités d'accès au Service et paiements

Tout client doit procéder à l'ouverture d'un compte, accepter les termes et conditions d'utilisation du Service et entrer les données de sa carte de crédit sauf pour les « Plan de Mobilité » et les « Location Evènementielle ».

7.1.1 Pour l'« Abonnement annuel » et l'« Accès abonné Citéa » :

L'abonné reçoit sa carte d'accès par courrier ou en se rendant directement en agence Citéa. L'abonnement est valide à partir de l'activation de la carte dans l'espace Libélo de l'abonné, disponible sur le site internet ou sur l'application mobile Libélo. L'abonné doit activer sa carte d'accès avant sa première utilisation du Service.

Pour les détenteurs d'abonnement bus Citéa aucun paiement ne sera prélevé au moment de l'inscription.

Le montant pour les trajets payants (plus de 30 minutes) est facturé au 15^{ème} jour du mois suivant sur la carte de crédit.

7.1.2 Pour l'« Accès à la semaine » :

Le paiement de l'accès sera prélevé sur sa carte de crédit au moment où l'abonné soumet le formulaire d'abonnement complété.

Le montant pour les trajets payants (plus de 30 minutes) est facturé toutes les 24h sur la carte de crédit.

7.1.3 Pour l'« Accès à la journée » :

Le paiement de l'accès et des trajets payants (plus de 30 minutes), sera prélevé sur sa carte de crédit à la fin de la période de validité de son abonnement.

7.1.4 Pour les « Plan de Mobilité » et les « Location Evènementielle » :

Le paiement de l'accès se fera à réception de la facture envoyée par l'Exploitant.

7.2 Modalités d'usage du Service

7.2.1 Pour retirer un vélo, l'abonné peut s'identifier soit en insérant la carte d'accès dans la fente du lecteur sur le point d'accroche, soit via un code fourni par le système (application mobile ou internet), soit en scannant le QR-Code présent sur le vélo via l'application mobile.

7.2.2 L'abonné dispose de 15 secondes pour retirer son vélo après son identification (la lumière est jaune lorsque l'abonné attend la validation et devient verte lorsque l'abonné peut retirer le vélo. Deux signaux sonores sont également émis); à défaut, le point d'accroche se verrouille de nouveau et l'abonné doit renouveler la procédure décrite à 7.2.1.

7.2.3 Pour restituer le vélo, l'abonné doit le rapporter à un point d'accroche disponible. Un signal sonore est émis et le signal lumineux passe au jaune puis au vert, confirmant que le vélo a bien été restitué. Un signal lumineux rouge et un long signal sonore indiquent que le vélo est mal verrouillé. L'abonné doit alors répéter l'opération. Un vélo mal verrouillé demeure sous la responsabilité de l'abonné.

7.3 Point d'accroche dysfonctionnel

Si la lumière du point d'accroche demeure rouge et si la restitution du vélo est rendue impossible, l'abonné doit restituer le vélo à un autre point d'accroche disponible.

7.4 Aucun point d'accroche disponible

L'abonné bénéficie d'un crédit de temps supplémentaire de 15 minutes si aucun point d'accroche n'est disponible dans la vélo-station qu'il a choisie. Dans ce cas, l'abonné doit le signaler via l'application mobile en sélectionnant la station en question. Aucun frais ne sera facturé à l'abonné pour ce service.

7.5 Utilisations suivantes

Le Service ne peut être utilisé pour une autre période qu'après un délai d'attente de 1 minute après avoir rapporté le vélo au point d'accroche.

7.6 Perte ou détérioration de la carte d'accès

Une carte d'accès perdue ou rendue inutilisable du fait de l'abonné peut être remplacée à la demande de celui-ci après le paiement d'un montant forfaitaire de 6 € prélevé sur son compte Libélo.

7.7 Propriété et transfert de la carte d'accès

La carte d'accès de l'abonné demeure la propriété de l'Exploitant et celle-ci n'est transférable à quiconque et de quelque manière que ce soit.

Article 8

Obligations de l'abonné

8.1 L'abonné s'engage à utiliser le vélo avec précaution. Il s'engage également à utiliser le vélo dans les limites du territoire conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes C.G.A.U..

8.2 L'abonné s'engage à utiliser le vélo comme une personne raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du Code de la sécurité routière;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le vélo;
- Toute utilisation du vélo pouvant mettre en péril l'abonné ou des tiers; ce qui inclut le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit;
- Tout démontage ou tentative de démontage y compris le vol du vélo en entier ou d'une partie du vélo; et plus généralement, l'utilisation anormale d'un vélo en milieu urbain.

8.3 L'abonné s'engage à ne pas excéder la charge maximale que peut supporter le vélo. Cette charge est de 120 kg pour le vélo et de 8 kg pour le panier.

8.4 L'abonné est responsable du vélo qu'il a retiré. Il doit tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, sa dégradation ou sa destruction.

8.5 L'abonné s'engage à restituer le vélo dans les délais de la Durée d'Usage Continu Permise de 24 heures. L'abonné consent à ce qu'un manquement à cette obligation entraîne une pénalité payable à l'Exploitant. Le montant exact de la pénalité est fixé en fonction de l'Article 11 des présentes C.G.A.U..

8.6 L'abonné s'engage à restituer le vélo à tout moment, à la première demande de l'Exploitant effectuée par téléphone ou par courriel/courrier.

8.7 L'abonné s'engage à déclarer toute perte, vol ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à l'Exploitant dans les plus brefs délais, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, au numéro suivant : 04 75 600 626. Le vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité selon les termes l'Article 11 des présentes C.G.A.U..

8.8 Le vélo étant placé sous la responsabilité de l'abonné, ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents notamment, et de façon non limitative : la bonne fixation de la selle, des pédales ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ; le bon état général du cadre et des pneumatiques

Article 9

Restriction à l'usage du service Libélo

9.1 Il est interdit à l'abonné de prêter, louer ou céder son accès, propriété de l'Exploitant, ou de l'utiliser à des fins non-conformes aux présentes C.G.A.U..

9.2 Il est expressément interdit à l'abonné de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du vélo, propriété de Valence-Romans-Déplacements, par des tiers quels qu'ils soient.

9.3 L'accès au Service est interdit à tout mineur de moins de 16 ans, accompagné ou non.

9.4 L'accès au Service est ouvert aux mineurs de 16 ans et plus. Leur abonnement est souscrit par leur tuteur légal ou sous sa responsabilité.

Article 10

Responsabilités et déclaration de l'abonné

10.1 L'abonné est seul et unique responsable des dommages causés par l'utilisation du vélo pendant toute la durée de son usage, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Usage Continu Permise.

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

10.3 En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le vélo, l'abonné a l'obligation de signaler les faits à l'Exploitant en le contactant au 04 75 600 626 dans les 24 heures suivant leur survenance. Le vélo demeure sous sa pleine et entière responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à un point d'accroche, soit jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant de l'Exploitant. À défaut, l'abonné devra sécuriser le vélo par ses propres moyens.

10.4 En cas de disparition du vélo dont il est responsable, l'abonné a l'obligation (1) de signaler cette disparition à l'Exploitant en le contactant au 04 75 600 626 dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement et (2) dans les 48 heures, de déposer auprès des services de police une plainte pour vol. Le vélo demeure sous sa pleine et

entière responsabilité jusqu'à la communication à l'Exploitant d'une copie de ladite plainte (Cf. Article 1 pour les coordonnées de l'Exploitant).

10.5 Tout emprunt excédant une période de 24 heures (le délai débutant à l'heure de retrait du vélo) est considéré comme un cas de disparition du vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé ou rapporté et peut entraîner la pénalité prévue à l'article 11.

10.6 L'abonné déclare être en mesure d'utiliser un vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation.

10.7 L'abonné reconnaît être l'unique responsable du respect de la réglementation applicable à la circulation à vélo. Il est en outre recommandé au Client d'adapter sa distance de freinage en cas de pluie ; d'effectuer le réglage de la selle pour adapter la hauteur à sa morphologie ; et de son choix de porter ou non un casque de vélo pour des raisons de sécurité.

10.8 L'abonné déclare que toutes les informations le concernant sont exactes, en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux présentes.

Article 11 **Pénalités**

11.1 Au début de chaque durée d'utilisation, le Client autorise par avance l'Exploitant à prélever sur la carte bancaire le dépôt de garantie de 200 €, dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérées :

- Non restitution du vélo dans les 24h suivant la prise du vélo,
- Détérioration du vélo par lui-même ou un tiers pendant la période de location,
- Usage frauduleux,
- Ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes C.G.A.U..

11.2 En cas de dégradation et dans le cas où les préjudices subis excéderaient 200 €, le montant des réparations en sus sera à la charge du Client :

- les réparations des détériorations subies par le vélo imputables à l'abonné feront l'objet d'une facture complémentaire.
- Pour le montant forfaitaire des dégradations à réparer, se référer à la grille tarifaire des réparations consultable sur le site Internet.

11.3 En cas de disparition et/ou de vol dans le cadre des Articles 7.3 et 7.4, la pénalité est détaillée comme suit : 950 € pour un vélo mécanique, 2500 € pour un vélo électrique.
Après encaissement du montant préalablement consenti et dans le cas où le vélo serait retrouvé dans un délai de 15 jours, l'Exploitant remboursera l'éventuel montant en trop perçu par rapport aux montants définis à l'Article 11.1 et 11.2.

Article 12 **Modification du rapport avec l'émetteur de la carte de crédit**

L'abonné s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'émetteur de la carte de crédit, dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes C.G.A.U., susceptible d'affecter, pendant la durée de validité de l'abonnement, la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque émettrice de la carte de crédit. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire est par les présentes autorisé par l'abonné à contacter la banque émettrice de la carte de crédit afin de mettre à jour les informations nécessaires afin de permettre la réalisation des prélèvements.

Article 13 **Confidentialité et Utilisation des données personnelles**

L'Exploitant s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de traitement et stockage des données personnelles et confidentielles, et notamment la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés ». Conformément à cette même loi, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, en écrivant à l'adresse suivante : Libélo – Service réclamations, adresse à l'Article 1.

Article 14 **Interprétation et transfert des C.G.A.U**

L'abonné s'engage, par les présentes, à respecter les C.G.A.U.. L'abonné comprend et accepte que la violation des C.G.A.U. peut entraîner l'annulation des présentes en conformité avec la loi. Aucun droit ou privilège découlant des présentes C.G.A.U. n'est transférable à quiconque et de quelque manière que ce soit.

Article 15 **Résiliation et droit de rétractation**

15.1 L'abonné a la faculté d'exercer un droit de rétractation et ainsi résilier son abonnement souscrit sans frais ni pénalité en envoyant un avis écrit à cet effet à l'Exploitant dont les coordonnées figurent à l'Article 1.

15.2 La résiliation entraîne dans tous les cas la désactivation des Modalités d'Accès au Service

15.3 Aucun remboursement ne sera accordé en cas de résiliation de l'abonnement durant sa période de validité.

15.4 L'abonnement est résilié de plein droit par l'Exploitant, en cas d'utilisation du service par l'abonné non conforme aux présentes CGAU, sans droit à indemnisation pour l'abonné.

Article 16 **Modifications des présentes C.G.A.U.**

L'Exploitant peut à tout moment modifier les présentes C.G.A.U.. Les C.G.A.U. sont consultables sur le site internet de Libélo.

Article 17 **Règlement des litiges**

Le Client 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 C.G.A.U. sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera 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 devra être envoyée à l'adresse suivante : Libélo – Service réclamations, adresse à l'Article 1.

Saisir le médiateur

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont les services Libélo relèvent, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17

ou info@mtv.travel - www.mtv.travel

