

### **Article 1 : Objet et structure du service Libélo**

1.1 Libélo est un service proposé par Valence Romans Mobilités (l'Autorité Organisatrice), dont la gestion est confiée à Transdev Valence Mobilité (l'Exploitant).

Il est destiné aux personnes physiques âgées de plus de 16 ans, 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 Mobilités.

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 Transdev Valence Mobilité :

Adresse : 143 Rue de la Forêt – 26000 Valence

Téléphone : 04 75 600 626

Courriel : libelo@citea.info

Site Internet de Libélo : [www.valenceromansmobilités.fr](http://www.valenceromansmobilités.fr)

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 de 16 et plus, 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 sur les vélos et l'ensemble des équipements associés à l'exploitation du système.

### Article 3 : Accès au service Libélo, souscription d'un Pass Libélo

3.1 Le Pass annuel et le « Plan de mobilité » ont une durée de validité d'un an (365 jours) à compter de la date d'achat.

Deux types de Pass occasionnels d'une durée de 7 jours (Pass semaine) ou 24 heures (Pass1 Jour) permettent d'accéder au service.

3.2 Les abonnements annuels bus Citéa annuel incluent l'accès au service Libélo sur la période de validité de l'abonnement Citéa. 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 associée au compte. Par la suite, l'Exploitant vérifiera de manière automatisée ou manuellement le droit à cette gratuité. Le paiement se fera à l'utilisation selon les modalités tarifaires liées au temps de location d'un vélo.

3.3 Pour acheter un Pass, 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 Le Pass 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.

3.6 Le Client 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 Transdev Valence Mobilité (Cf. Article 1 pour les coordonnées). Cette demande doit être faite par mail à : libelo@citea.info et inclure les coordonnées à jour du Client (adresse postale et numéro d'identification). Le remboursement se fait par carte de crédit sauf exception. Les débits restants doivent être payés, même en cas de renouvellement d'abonnement.

3.8 L'ensemble des Pass permettant d'accéder au service sont strictement personnels ; ils permettent au Client de retirer, utiliser et restituer un vélo. Seuls les Pass occasionnels peuvent permettre de louer plusieurs vélos en même temps, le titulaire du Pass est responsable de l'ensemble des vélos loués.

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

#### Article 4 : Renouvellement automatique

4.1 Le Client peut choisir de renouveler automatiquement son Pass annuel 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 du Pass 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. Au bout de 3 échecs, le Client sera invité à renouveler manuellement et son accès au service sera suspendu en attente de la régularisation de la situation.

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 est composé :

- Du prix du Pass permettant l'accès au service Libélo (annuel ou occasionnel)
- Du prix lié au temps de location de chaque vélo retiré d'une station.

Pour les abonnés Citéa annuel, l'accès au Pass annuel Libélo est inclus dans l'abonnement bus sur simple demande d'activation de l'abonnement. En revanche, le Client sera facturé à chaque location de vélo retiré en station conformément aux informations tarifaires disponibles sur le site valenceromansmobilités.fr.

5.2 L'utilisation de chaque vélo est facturée à la minute après les vingt premières minutes, quel que soit le Pass utilisé. Les tarifs sont disponibles sur le site internet et en station.

5.3 Le Client s'acquittera du prix de l'utilisation de chaque vélo en proportion de la durée. Toute minute d'utilisation du service entamée au-delà des 20 premières minutes gratuites de location 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 Évènementielle » ne feront l'objet d'aucune facturation liée à l'utilisation des vélos tant que celle-ci est inférieure à 2h.

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 Le Client 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. Le Client peut utiliser l'application mobile du service vélo 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 strictement personnel, 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 « Locations Évènementielles ».

7.1.1 Pour l'« Abonnement annuel » et le « Pass abonné Citéa » : Le Client peut retirer un vélo Libélo via l'application mobile ou renseigner son numéro de carte Oûra qui tiendra lieu de carte d'accès. S'il n'en possède pas, il pourra obtenir une carte d'accès, sur demande en agence Mobilités de Valence ou Romans.

L'abonnement est valide dès réception du mail de confirmation.

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 20 minutes) est facturé quotidiennement sur la carte de crédit.

7.1.2 Pour les utilisateurs occasionnels qui souscrivent à un « Pass 7 jours » ou au « Pass 1 jour » : Le paiement du Pass sera prélevé sur sa carte de crédit au moment où le Client soumet le formulaire de souscription complété. Le montant pour les trajets payants (plus de 20 minutes) est facturé en fin de contrat sur la carte de crédit.

7.1.3 Pour les « Plan de Mobilité » et les « Location Évènementielle » : Les règlements s'effectuent selon les modalités définies dans le contrat établi avec l'organisme ou l'entreprise, à réception de la facture envoyée par l'Exploitant.

## 7.2 Modalités d'usage du Service – Utilisation d'un vélo

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 en scannant le QRCode présent sur le vélo via l'application mobile.

7.2.2 Le Client 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). A défaut, le point d'accroche se verrouille de nouveau et l'abonné doit renouveler la procédure décrite précédemment.

7.2.3 Pour restituer le vélo, le Client doit le rapporter à un point d'accroche disponible.

7.2.4 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. Le Client doit alors répéter l'opération. Un vélo mal verrouillé demeure sous la responsabilité du Client.

## 7.3 Point d'accroche dysfonctionnel

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

## 7.4 Aucun point d'accroche disponible

L'abonné doit se rendre sur une autre station afin de rendre le vélo et clôturer la location. Les capacités des stations sont visibles en temps réel sur l'application du service vélo et le site internet valenceromansmobilités.fr

## 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 en agence après le paiement d'un montant forfaitaire de 6 €.

## 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 quelle que manière que ce soit.

## Article 8 : Obligations du Client

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

La liste des communes constituant le territoire de Valence Romans Mobilités est consultable sur le site internet <https://www.valenceromansmobilités.fr/nos-communes/>

8.2 Le Client 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 quel que passager que ce soit de quelle que 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 Le Client 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. De plus, le vélo ne peut transporter qu'une seule personne ; tout constat d'emport d'une deuxième personne sur le vélo peut entraîner la suspension immédiate du service et l'application de pénalités pour usage non conforme du service.

8.4 Le Client 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 Le Client s'engage à restituer le vélo dans les délais de la durée d'usage continu permise, c'est-à-dire 24 heures.

Il 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 Le Client 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 Le Client 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 de l'Article 11 des présentes C.G.A.U.\*

8.8 Le vélo étant placé sous la responsabilité du Client, 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 quelle que façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du vélo, propriété de Valence Romans Mobilités, par des tiers quels qu'ils soient ; sauf dans le cas décrit à l'article 9.4.

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 du Client**

10.1 Le Client 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 de + de 16 ans 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
- 2- de déposer une plainte pour vol dans les 48 heures auprès des services de police.

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 Le Client déclare être en mesure d'utiliser un vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation.

10.7 Le Client 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 Le Client 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,
- Usage dans le cadre de l'exercice d'une activité professionnelle,
- Transport d'une deuxième personne sur le vélo
- 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 imputable 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, 2 500 € 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**

Le Client 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, l'Exploitant est par les présentes autorisé par le Client à contacter la banque émettrice de la carte de crédit afin de mettre à jour les informations nécessaires et permettre la réalisation des prélèvements.

En cas de constat d'impayés, le compte du Client sera suspendu tant que l'état des factures impayées reste ouvert.

### **Article 13 : Confidentialités 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 Libélo – Service réclamations, adresse à l'Article 1.

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

Le Client s'engage, par les présentes, à respecter les C.G.A.U. Il 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 quelle que 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. Elles sont consultables sur le site internet valenceromansmobilités.fr, rubrique vélo.

#### **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.

#### **Saisine du médiateur**

Si le Client dépose une réclamation auprès de l'Exploitant et qu'il juge la réponse insatisfaisante ou qu'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois, le Client peut saisir le médiateur compétent dont les services Libélo relèvent, dans un délai de 1 an à compter de la 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 saisine 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](mailto:info@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)