

# FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT PassMobilité

À DÉPOSER EN AGENCE COMMERCIALE CTS



## > COORDONNÉES DE L'ABONNÉ(E) (Tous les champs doivent être renseignés)

☐ Mme ☐ M. Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
Né(e) le : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_ Adresse : \_\_\_\_\_  
Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
Téléphone fixe : \_\_\_\_\_ Téléphone portable : \_\_\_\_\_

## > CHOIX DE LA FORMULE

Je souhaite souscrire à la formule :

| <input type="radio"/> FORMULE LIBERTÉ                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                        | <input type="radio"/> FORMULE PREMIUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------|
| Abonnement annuel Bus-Tram - Accès aux Véloparcs de la CTS et aux P+R<br>Je souhaite accéder aux P+R : <input type="checkbox"/> avec mon Pass Mobilité ou <input type="checkbox"/> avec une carte réservée à l'accès aux P+R                                                                                                     |              |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                        |
| Abonnement au service Vélhop en station automatique pour 1 an + facturation à l'usage<br><br>Accès au service d'autopartage Citiz<br>Facturation à l'usage : à partir de 3,50 €/h + 0,41 €/km<br><br>Je souhaite recevoir la confirmation de mes réservations par : <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> SMS |              |                        | Accès illimité à Vélhop :<br><br><input type="checkbox"/> Accès illimité aux vélos en station automatique<br><br><input type="checkbox"/> Un vélo à l'année que je retire à l'agence centrale Vélhop Gare<br><br>Accès au service d'autopartage Citiz<br>Facturation à l'usage : à partir de 2,50 €/h + 0,41 €/km<br><br>Je souhaite recevoir la confirmation de mes réservations par : <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> SMS |              |                        |
| FORMULE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TARIF ANNUEL | SOIT 12 MENSUALITES DE | FORMULE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TARIF ANNUEL | SOIT 12 MENSUALITES DE |
| Liberté 18-25 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 333,60 €     | 27,80 €                | Premium 18-25 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 429,60 €     | 35,80 €                |
| Liberté 26-64 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 596,40 €     | 49,70 €                | Premium 26-64 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 680,40 €     | 56,70 €                |
| Liberté + 65 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 333,60 €     | 27,80 €                | Premium + 65 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 429,60 €     | 35,80 €                |

Je souscris à cet abonnement pour une durée d'un an à partir du mois de 20

- ☐ Paiement au comptant par chèque exclusivement (Demande à effectuer avant le 20 du mois précédent le mois de démarrage de l'abonnement)
- ☐ Paiement par prélèvement automatique (Demande à effectuer avant le 10 du mois précédent le mois de démarrage de l'abonnement)
- ☐ Je ne souhaite recevoir d'informations commerciales ni de la CTS, ni de Vélhop ni de Citiz
- ☐ Je souhaite bénéficier, sans surcoût, de l'accès aux TER circulant au sein de l'Eurométropole de Strasbourg.

*Veillez joindre à votre demande un justificatif de domicile attestant de votre résidence dans l'Eurométropole de Strasbourg. Liste des pièces justificatives acceptées et conditions d'utilisation du service disponibles sur : [cts-strasbourg.eu](http://cts-strasbourg.eu)*

- ☐ J'accepte les Conditions Générales de Vente consultables sur [cts-strasbourg.eu](http://cts-strasbourg.eu)
- ☐ Je déclare être toujours titulaire d'un permis de conduire en état de validité et ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour état d'ivresse ni d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours de l'année passée.

L'attestation mensuelle de paiement pour l'employeur est disponible en ligne en créant un compte client sur [cts-strasbourg.eu](http://cts-strasbourg.eu) ou via l'application CTS

Date : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

## À JOINDRE

- Un RIB et le mandat SEPA Strasbourg Mobilités Vélo complété et signé.
- En cas de changement de coordonnées bancaires, un mandat SEPA CTS et un mandat SEPA CITIZ complétés et signés.

DEMANDE DE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE POUR ABONNEMENT PASS MOBILITÉ



Mme M.

☐

☐

NOM

PRENOM

NÉ(E) LE

Exemplaire  
à conserver par  
la CTS

● Je m'abonne à partir du mois de 2 0

(Demande à effectuer avant le 10 du mois précédant le mois de démarrage de l'abonnement)

● La signature du présent mandat vaut acceptation des conditions générales de vente et des conditions générales d'utilisation figurant en annexe au présent mandat.

TELEPHONE

E-MAIL

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

NOM, PRÉNOM ET ADRESSE ACTUELLE DU DÉBITEUR (SI DIFFÉRENT DE L'ABONNÉ(E))

NOM

PRÉNOM

ADRESSE

CP

VILLE

DATE DE NAISSANCE DU PAYEUR

NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER

CTS  
CS 15002  
67035 STRASBOURG Cedex 2

TYPE DE PAIEMENT : Paiement récurrent / répétitif

IBAN

(International Bank Account Number) - Numéro d'identification internationale du compte bancaire  
Les coordonnées de votre compte :

BIC

(Bank Identifier Code) - Code international d'identification de votre banque :

► JOIGNEZ IMPÉRATIVEMENT UN RIB

SIGNÉ À

LIEU

DATE

SIGNATURE MANUSCRITE OBLIGATOIRE  
DU PAYEUR  
Veuillez signer ici :

RUM

Référence unique du mandat - A compléter par le créancier

ICS FR09ZZZ301809

Identification du créancier

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez l'envoi des instructions à votre banque pour débiter votre compte, conformément aux instructions de la CTS.  
Vous bénéficiez d'un droit à remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec la CTS. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Les informations contenues dans la présente demande seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1/4/80 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.  
Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

## DEMANDE DE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE POUR LES CONSOMMATIONS CITIZ

# PassMobilité

## MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

### COORDONNÉES DU PAYEUR

Mme M.

☐ ☐ NOM \_\_\_\_\_

PRÉNOM \_\_\_\_\_

ADRESSE \_\_\_\_\_

CODE POSTAL \_\_\_\_\_ VILLE \_\_\_\_\_

IBAN

(International Bank Account Number) - Numéro d'identification internationale du compte bancaire

*Les coordonnées de votre compte :*

BIC

(Bank Identifier Code) - Code international d'identification de votre banque :

TYPE DE PAIEMENT : Paiement récurrent / répétitif

### SI LE PAYEUR EST DIFFÉRENT DE L'ABONNÉ(E)

Je soussigné(e) (nom-prénom) me portegarantpourel'ensemble du contrat

Pass Mobilité souscrit par l'abonné(e) (nom-prénom) \_\_\_\_\_ et accepte de payer les

sommes dues dans le cadre du contrat à compter du (date de démarrage de l'abonnement) \_\_\_\_\_

**JOIGNEZ IMPÉRATIVEMENT UN RIB**

SIGNÉ À

LIEU

DATE \_\_\_\_\_

Veuillez signer ici :

CADRE RÉSERVÉ À CITIZ - SCIC AUTO'TREMENT

[illegible]

Référence unique du mandat - A compléter par le créancier

### IDENTIFICATION DU CREANCIER

SCIC AUTO'TREMENT

5 rue St Michel

67000 STRASBOURG

ICS : FR 56ZZZ636680

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez l'envoi des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Auto'trement SCIC (Citiz Grand Est). Vous bénéficiez d'un droit à remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec SCI Auto'trement SCIC (Citiz Grand Est).

Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Les informations contenues dans la présente demande seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1/4/80 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Mandat de  
prélèvement  
SEPA



En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) Strasbourg Mobilités Vélo à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Strasbourg Mobilités Vélo.  
Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque suivant les conditions écrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Strasbourg Mobilités Vélo



Référence Unique du Mandat (RUM) :

Débiteur :

Votre nom :

Votre adresse :

Identifiant Créancier SEPA (ICS) : FR59ZZZ893B93

Créancier :

Nom :

Strasbourg Mobilités Vélo

Adresse :

55 rue du Marché Gare  
67200 STRASBOURG  
FRANCE

IBAN

BIC

Païement : ☐ Récurrent/Répétitif ☒ Ponctuel

Le :

Signature :

Nota : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Veuillez compléter tous les champs du mandat.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU PASS MOBILITÉ AUX PARTICULIERS**

### **PRÉAMBULE :**

Le **Pass Mobilité** est une solution de transports combinés proposée par **Strasbourg Mobilités**. Il résulte de la combinaison de services existants, commercialisés par ailleurs par trois entités juridiques distinctes : Strasbourg Mobilités, la Compagnie des Transports Strasbourgeois, désignée ci-après la **"CTS"** et la SCIC Auto'trement désignée ci-après **"Citiz Grand Est"**.

Il convient de rappeler que son détenteur doit utiliser chaque service conformément aux règlements et conditions générales d'utilisation propres à chaque entité.

Les conditions générales d'utilisation détaillées ci-après s'appliquent aux deux formules : Liberté & Premium. Cette unicité permet aux clients de passer d'une formule à l'autre, simplement, sans rupture de service (sous réserve du respect du délai de préavis) ni conséquences autre que l'adaptation tarifaire au niveau des services.

### **ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT**

- 1.1.** L'abonnement Pass Mobilité est chargé sur un support sans contact numéroté dénommé "carte Pass Mobilité". Cette carte, support unique de ce service, est personnelle, non transmissible et non cessible : nominative, elle comporte la photo du titulaire ci-après désigné l'«**Abonné**» et ne peut être utilisée que par ce dernier.
- 1.2.** L'abonnement Pass Mobilité est valable dans le périmètre des transports urbains de l'agglomération strasbourgeoise, Strasbourg Eurométropole et Kehl, désignée ci-après **"Eurométropole"**.
- 1.3.** L'abonnement Pass Mobilité permet à l'Abonné l'utilisation combinée des services suivants :
  - La circulation sur le réseau de transports urbains dans le périmètre de l'Eurométropole
  - L'accès au service Vélohop,
  - L'accès au service d'auto-partage du réseau Citiz + Yea!
  - L'accès aux Parkings-Relais,
  - L'accès aux Véloparcs de la CTS,dans la limite de la formule d'abonnement choisie par l'Abonné.
- 1.4.** L'Abonné s'engage à respecter les termes et conditions du présent contrat. Le formulaire de souscription de l'abonnement combiné, les mandats de prélèvement et les présentes conditions générales, font partie intégrante de ce contrat d'abonnement.
- 1.5.** L'Abonné s'engage à respecter les conditions générales de vente et d'utilisation propres aux services bus et tram fournis par la CTS, aux services de location de vélos fournis par Strasbourg Mobilités et au service de location de voiture fourni par Citiz Grand Est, stipulés dans ce contrat et ses annexes. Les différents documents stipulés dans ces CGV sont consultables sur les sites Internet des 3 partenaires : [cts-strasbourg.eu](https://cts-strasbourg.eu) - [velhop.strasbourg.eu](https://velhop.strasbourg.eu) - [grand-est.citiz.coop](https://grand-est.citiz.coop). En cas de contradiction entre les conditions générales de vente des différents services et les conditions générales de vente du Pass Mobilité, les conditions générales de vente du Pass Mobilité prévalent.
- 1.6.** L'Abonné ne peut justifier le non-respect des règles liées au service par la non connaissance de celles-ci. Il est tenu de se tenir au courant des conditions de services et règlements en vigueur en consultant régulièrement le site de Strasbourg Mobilités (<https://www.passmobilité.eu/>) et ceux des partenaires du service Pass Mobilité cités à l'article 1.4.
- 1.7.** L'abonnement peut être souscrit par une personne différente de l'Abonné, désignée le **"Payeur"**. Dans ce cas, ce dernier s'engage à régler l'intégralité de l'abonnement et à respecter les engagements financiers liés à ce contrat. Pour le paiement des consommations, se référer à l'article 5.2. Paiement des consommations.

### **ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE ET CONDITIONS REQUISES**

Le service est accessible à toute personne âgée de plus de 18 ans, titulaire d'un permis voiture valide.

La liste des permis étrangers valables en France est consultable sur le site officiel de l'administration française aux liens suivants :

- Conduire en France avec un permis d'un autre pays européen : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1757.xhtml>
- Conduire en France avec un permis non européen : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1459.xhtml>

Pour les personnes disposant d'un permis provisoire, l'accès au service est suspendu à la date de fin de validité dudit permis et jusqu'à production d'un permis permanent.

Compte-tenu de l'accès au service Citiz Grand Est inclus dans ce service, l'Abonné ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour état d'ivresse au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des trois dernières années.

Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à un an, une majoration sera appliquée directement par Citiz Grand Est à l'abonné jusqu'à ce que le permis ait un an (cf. tarifs en vigueur).

L'Abonné s'engage à prévenir Strasbourg Mobilités en cas de perte de l'ensemble de ses points de permis ou de retrait de ce dernier suite à des infractions, l'option Citiz Grand Est sera désactivée pendant la durée de la suspension de validité du permis.

L'Abonné reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. Strasbourg Mobilités se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas les présentes CGV, sans être tenue de ne fournir aucune autre justification. Un reliquat d'impayé auprès d'un des 3 partenaires constitue notamment un motif de refus justifié, quel que soit son ancienneté.

### **ARTICLE 3 – OBLIGATION DE STRASBOURG MOBILITÉS**

Strasbourg Mobilités s'engage à fournir le service selon les présentes CGV et selon les conditions particulières définies sur formulaire de souscription et à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du service proposé avec les moyens mis à disposition.

### **ARTICLE 4 - ADHÉSION – SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT ANNUEL**

La souscription de l'abonnement Pass Mobilité est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :

- Une photo d'identité
- Une copie du permis de conduire valide de l'Abonné. (l'ajout de conducteurs(trices) supplémentaires se fait auprès de Citiz Grand Est)
- Une copie de la pièce d'identité du Payeur s'il est différent de l'Abonné
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe)
- Un mandat SEPA au nom de la CTS + un RIB ou RIP de l'Abonné ou du Payeur le cas échéant (sauf en cas de paiement comptant)
- Un mandat SEPA au nom de Citiz Grand Est + un RIB ou RIP de l'Abonné.
- Un dépôt de garantie de 600 € à l'ordre de Strasbourg Mobilités.

Ce dépôt de garantie peut être encaissé en cas d'impayés, de détérioration ou de non restitution du matériel emprunté, ou de tout autre litige lié au non-respect des présentes Conditions Générales de Vente ou d'utilisation du service.

La signature du formulaire de souscription tenant lieu de contrat d'abonnement, après validation du dossier par Strasbourg Mobilités, entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'Abonné et le Payeur des conditions générales de vente associées.

Tout client disposant d'un abonnement annuel CTS devra remplir le formulaire de demande de résiliation correspondant (joint à la demande de Pass Mobilité), la résiliation de l'abonnement CTS n'étant pas automatique. Strasbourg Mobilités et ses partenaires se réservent le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie, ils se réservent le droit de refuser la demande d'abonnement.

L'Abonné s'engage à informer Strasbourg Mobilités (par voie postale ou mail [contact@strasbourg-mobilites.eu](mailto:contact@strasbourg-mobilites.eu)), sous 10 jours ouvrés, de toute modification de ses renseignements sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par Strasbourg Mobilités.

Concernant le service Citiz Grand Est, le terme « Abonné », utilisé dans les présentes CGV, ne désigne que le conducteur principal des véhicules de location.

### **ARTICLE 5 - PAIEMENT DES PRESTATIONS**

#### **5.1** Paiement de l'abonnement

L'abonnement Pass Mobilité est payable soit au comptant, soit par mensualités.

- 5.1.1.** Au comptant : par chèque bancaire ou postal à l'ordre de la CTS, le montant dû est celui de l'abonnement annuel. L'abonnement est considéré comme acquis uniquement à la date d'encaissement effectif de la totalité de la somme due par le client pour le service.

La demande d'adhésion au système de l'abonnement Pass Mobilité, lorsqu'elle s'accompagne d'un règlement comptant, peut se faire jusqu'au 20 du mois pour une mise en place au 1er du mois suivant (M+1).

Il est précisé que dès le 1<sup>er</sup> jour du début de l'abonnement annuel à 0h, ce dernier est considéré comme dû et ne peut faire l'objet d'un remboursement alors même que l'abonnement n'aura pas été validé ou utilisé par l'Abonné (sauf conditions exceptionnelles figurant aux articles 7.2 à 7.3 du présent contrat).

- 5.1.2.** Par prélèvement sur la base de 12 mensualités : les prélèvements sont mis en œuvre et gérés par la CTS pour le compte de Strasbourg Mobilités. Le prélèvement du 1/ 12ème de l'abonnement annuel sera effectué le 5 du mois en cours par la CTS sur le compte correspondant au RIB ou RIP fourni.

Tout mois entamé est dû et ne peut faire l'objet d'un remboursement alors même que l'abonnement n'aura pas été validé ou utilisé par l'Abonné. Les prélèvements sont effectués sur le compte bancaire ou postal d'un majeur, qui est ci-après désigné le « Payeur », lequel n'est pas nécessairement l'Abonné.

La demande d'adhésion au système de l'abonnement Pass Mobilité par prélèvement automatique doit être faite avant le 10 du mois pour une mise en place au 1er du mois suivant. Les prélèvements sont effectués le 5 de chaque mois pendant douze mois sur la base du tarif en vigueur lors de la souscription de l'abonnement, selon la tranche d'âge de l'Abonné.

Le montant mensuel prélevé est modifié en cours d'abonnement lorsque l'un des partenaires du Pass Mobilité met en œuvre une hausse tarifaire. Strasbourg Mobilités en informe l'abonné par courrier postal ou électronique. L'abonné bénéficie alors d'un délai de 30 jours à réception de l'information pour résilier son abonnement.

Le prélèvement n'est reconduit qu'en cas de renouvellement de l'abonnement Pass Mobilité aux conditions décrites à l'article 6.2.2. RENOUELEMENT DU CONTRAT. Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.

- 5.1.3.** Quel que soit le mode de règlement choisi, Strasbourg Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un Abonné ou un Payeur dont un contrat précédent aurait déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement auprès d'un des partenaires du Pass Mobilité (Strasbourg Mobilités, CTS, Citiz Grand Est).

L'Abonné qui atteint ses 65 ans au cours de l'abonnement annuel peut demander le remboursement de la différence de tarif en mois complets entre l'abonnement 26 -64 ans et + de 65 ans par courrier auprès de Strasbourg Mobilités dans un délai maximum de 4 semaines suivant sa date anniversaire.

L'Abonné fournit au moment de la souscription le ou les mandats de prélèvement SEPA dûment complétés et signés par le Payeur, associés aux justificatifs listés à l'article 3

"ADHESION – SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT ANNUEL".

- 5.1.4.** En cas de changement du compte bancaire : un nouveau RIB ou RIP ainsi qu'un ou deux nouveaux mandats SEPA (selon l'option de règlement choisie), dûment complétés, devront être obligatoirement fournis à Strasbourg Mobilités. Si les modifications parviennent à Strasbourg Mobilités avant le 10 du mois, elles prennent effet à la date de prélèvement suivant. Après le 10 du mois, elles sont prises en compte pour le prélèvement du deuxième mois suivant et l'ancien compte continuera d'être prélevé. L'Abonné doit donc prendre ses dispositions pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans le règlement des mensualités et des consommations liées à l'utilisation du service Citiz Grand Est.
- En cas de rejet de prélèvement : tout prélèvement rejeté doit être régularisé dans les plus brefs délais (10 jours ouvrés au maximum). En cas d'impayé, Strasbourg Mobilités se réserve le droit d'interrompre définitivement l'abonnement par prélèvement automatique et le service Citiz Grand Est est immédiatement suspendu.
- Au-delà d'un impayé non réglé, l'abonnement sera résilié par Strasbourg Mobilités de plein droit et l'Abonné ne pourra prétendre à une nouvelle souscription par prélèvement automatique aussi bien d'un abonnement Pass Mobilité, que d'une partie du service auprès d'un des partenaires.
- Si le 10 du dernier mois de prélèvement (douzième mois de l'abonnement), l'Abonné a encore un impayé non réglé, l'Abonné ne pourra prétendre à récupérer son dépôt de garantie en intégralité ou à renouveler le service.
- Les frais de rejet bancaire (hors incident technique non imputable au Payeur) sont à la charge du Payeur. Par ailleurs, celui-ci devra régler au titre des frais de gestion une pénalité de sept euros cinquante (7,50 €) pour chaque impayé d'abonnement à Strasbourg Mobilités et de quinze euros (15 €) à Citiz Grand Est pour chaque impayé lié à la consommation.
- 5.1.5.** En cas de changement de "Payeur", le contrat Pass Mobilité ne sera pas résilié sous condition de réception des mandats SEPA au nom du nouveau payeur.
- 5.2.** Paiement des consommations
- 5.2.1.** Paiement des consommations liées à la location de vélos avec la formule Liberté
- Les prix du service sont affichés en boutique et disponibles sur le site Internet de Vélohop : <https://velhop.strasbourg.eu/>.
- Les consommations par vélo seront prélevées une fois par mois, à J+30 ou J+31 du jour de souscription ou dès que le solde dû atteint 50 € TTC (cinquante euros).
- Pour plus d'informations, se référer aux CGV du service Vélohop.
- 5.2.2.** Paiement des consommations liées à la location de voitures avec la formule Liberté ou Premium
- Pour les locations de voitures les prix du service sont affichés en boutique et disponibles sur le site Internet de Citiz Grand Est : [grand-est.citiz.coop](http://grand-est.citiz.coop)
- Chaque mois, le montant des consommations sera prélevé directement par Citiz Grand Est conformément à la facture expédiée au client. Pour plus d'informations, se référer aux CGU du service Citiz Grand Est.
- Le prélèvement des consommations liées à l'utilisation des voitures Citiz Grand Est est opéré directement par Citiz Grand Est qui gère ainsi directement le service de locations de voitures, de la réservation au règlement des factures. Dans ce cas contrairement à l'abonnement et aux consommations liées au service de location de vélos - le Payeur ne peut pas être différent de l'Abonné pour le règlement des consommations auprès de Citiz Grand Est (l'Abonné est le conducteur et le Payeur du service).

## ARTICLE 6 - DURÉE DU CONTRAT ET PRISE D'EFFET

- 6.1.** Prise d'effet du contrat
- Le contrat prend effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de la signature (début du M+ 1) si le mode de règlement "prélèvement automatique" est souscrit avant le 10 du mois. Pour une souscription après le 10 du mois, le contrat ne prendra effet qu'au 1<sup>er</sup> jour du 2<sup>ème</sup> mois suivant la date de la signature (début du mois M+ 2).
- Le contrat prend effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de signature (début du M+ 1) si le mode de règlement "comptant" est souscrit du 1<sup>er</sup> au 20 du mois. Pour une souscription après le 20 du mois, le contrat ne prendra effet qu'au 1<sup>er</sup> jour du 2<sup>ème</sup> mois suivant la date de la signature (début du mois M+ 2).
- 6.2.** Durée, renouvellement et modification du contrat
- 6.2.1.** Durée du contrat
- Sauf motif exceptionnel dont la liste figure à l'article 7.2. - MOTIFS DE RESILIATION ANTICIPEE AVANT ECHEANCE ANNUELLE, le contrat est conclu pour une durée d'un an renouvelable selon les modalités définies ci-après (Article 6.2.2)
- A l'issue de cette période, l'Abonné devra impérativement restituer son vélo au plus tard le dernier jour de son contrat, à défaut le dépôt de garantie sera encaissé.
- 6.2.2.** Renouvellement
- Le renouvellement de l'abonnement Pass Mobilité se fait à l'initiative de l'Abonné, et au plus tard avant le 10 du dernier mois de son abonnement (règlement par prélèvements automatiques) ou avant le 20 du dernier mois de son abonnement (règlement au comptant) s'il souhaite une continuité du service sans interruption.
- Il lui faut alors déposer dans la boutique d'un des partenaires ou adresser par courrier simple à Strasbourg Mobilités le formulaire simplifié de renouvellement du service téléchargeable sur le site de Strasbourg Mobilités et de ses partenaires, rempli, signé et accompagné d'un nouveau chèque de dépôt de garantie de 600 euros. Ce document vaut alors nouveau contrat.
- Si l'Abonné souhaite continuer à bénéficier d'un vélo longue durée :
- dans le cadre d'un abonnement illimité aux stations automatiques : il doit ramener obligatoirement son vélo en station après 7 jours consécutifs d'utilisation
  - dans le cadre d'un vélo dédié : il devra passer obligatoirement en boutique Vélohop dans un délai de 15 jours après le renouvellement de son contrat, afin que les agents Vélohops puissent effectuer un contrôle et l'entretien annuel de son vélo.
- 6.2.3.** Modification du contrat – changement de formule
- Le changement de formule (Liberté à Premium et inversement) est possible une fois par année civile.
- Sous réserve de remplir et signer le formulaire simplifié de renouvellement du service et de passer en boutique et de remettre un nouveau chèque de dépôt de garantie d'un montant de 600 €, la modification intervient dans le même délai que la souscription. A savoir, dès le mois suivant si le formulaire simplifié parvient à Strasbourg Mobilités avant le 10 du mois pour un règlement par mensualités ou avant le 20 du mois pour un règlement comptant, et après ces dates au deuxième mois suivant la réception du formulaire. Le montant du prélèvement est ajusté au service dans le même délai. Chaque changement de formule constitue une nouvelle souscription et entraîne un réengagement de 12 mois.
- 6.3.** Perte – Vol
- 6.3.1.** Perte – Vol de la carte Pass Mobilité
- En cas de perte/ vol de sa carte Pass Mobilité, l'Abonné doit immédiatement en informer Strasbourg Mobilités par écrit (mail ou courrier postal). Strasbourg Mobilités bloquera la carte pour la rendre inutilisable. Le client reste responsable de toute location de matériel qui aurait été effectuée par un tiers ou par lui-même avant qu'il n'ait fait la déclaration de perte ou de vol.
- Pour faire établir un duplicata de sa carte il devra faire parvenir par courrier à Strasbourg Mobilités une déclaration de perte ou vol certifiée sur l'honneur à défaut de procès-verbal de déclaration à la police, une photo et une copie de son permis de conduire. Le duplicata sera facturé 8 €.
- Durant la période de demande de duplicata, de fabrication et d'envoi de la carte, le client ne pourra accéder au service. Aucun dédommagement ou remboursement ne sera engagé pour compenser cette période d'inaccessibilité au service.
- Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau de la CTS, l'Abonné ne peut pas voyager sans titre de transport. Les titres de transport achetés par l'Abonné, après la perte ou le vol de sa carte Pass Mobilité, jusqu'à délivrance du duplicata, ne seront pas remboursés par Strasbourg Mobilités.
- 6.3.2.** Perte – Vol du vélo de location
- Se référer aux CGU Vélohop annexées aux présentes
- 6.3.3.** Perte – Vol du véhicule de location
- Se référer aux CGU Citiz Grand Est annexées aux présentes

## ARTICLE 7 - FIN DE CONTRAT / RÉILIATION DU SERVICE

- 7.1.** Modalités de résiliation et de reconduction du contrat
- La durée du présent contrat étant par défaut d'une année complète fin de mois, il ne peut pas être résilié par l'une ou l'autre des parties avant son échéance (sauf conditions exceptionnelles figurant aux articles 7.2 à 7.3 du présent contrat).
- La résiliation prend effet au dernier jour du mois en cours à condition que la demande parvienne à Strasbourg Mobilité avant le 10 du mois. Si la résiliation intervient après le 10 du mois, elle prendra effet au dernier jour du mois suivant la réception.
- La résiliation du contrat entraîne une résiliation automatique de l'ensemble des options liées à l'abonnement Pass Mobilité et l'obligation de restitution immédiate du matériel emprunté, et au plus tard dans un délai maximum de 72h sous peine de voir le dépôt de garantie encaissé.
- 7.2.** Motifs de résiliation anticipée avant échéance annuelle
- A titre exceptionnel, sont considérés comme motifs justifiés de résiliation anticipée, à l'initiative de l'Abonné, les cas suivants :
- Déménagement hors du périmètre de l'Euremétrropole
  - Licenciement ou chômage
  - Incapacité Permanente et définitive
  - Incapacité temporaire supérieure à 3 mois
  - Le décès de l'Abonné ou du Payeur
  - La hausse tarifaire en cours d'abonnement
- A l'exception de cette liste, tout autre motif de demande de résiliation du contrat, avant l'échéance annuelle, est considéré comme non recevable par Strasbourg Mobilités.
- 7.3.** Fraudes, fautes et autres motifs de résiliation à l'initiative de Strasbourg Mobilités
- Strasbourg Mobilités peut résilier le contrat de plein droit et ceci sans préavis en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par l'Abonné notamment en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité, en cas d'impayés (cf. article 5.1 Paiement de l'abonnement).
- 7.3.1.** Concernant notamment le service de la CTS, le contrat peut être résilié de plein droit, en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport
- 7.3.2.** Concernant notamment le service Citiz Grand Est, sont considérées comme fautes contractuelles graves les cas suivants (cette liste non exhaustive n'exclut pas de fait d'autres motifs) :
- conduite sans permis de conduire valable ;
  - conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite ;
  - utilisation d'un véhicule sans réservation préalable ;
  - utilisation d'un véhicule par des personnes étrangères à Citiz Grand Est ;
  - défaut de paiement d'une seule somme facturée par Citiz Grand Est ;
  - dès le premier sinistre responsable ;
  - annulations fréquentes de réservations lors des périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires) ;
  - retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15 mn en 3 mois consécutifs) ;
  - le dépassement de plus de 4 h de la durée d'utilisation convenue sans en informer Citiz Grand Est ;
  - vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ ou de ses accessoires par l'Abonné ;
  - ou tout comportement de nature à entraver la bonne marche du service.

- 7.3.3.** Concernant notamment l'utilisation du service Vélohop, sont considérées comme fautes contractuelles graves les cas suivants (cette liste non exhaustive n'exclut pas de fait d'autres motifs) :
- le prêt gratuit ou payant de vélo à un tiers ;
  - le vol, la détérioration volontaire du vélo.
- 7.3.4.** Concernant notamment le service de Parking-Relais, sont considérées comme fautes contractuelles graves les cas suivants (cette liste non exhaustive n'exclut pas de fait d'autres motifs) :
- Le non-respect des règles de sécurité ;
  - Le prêt gratuit ou payant de la seconde carte à un tiers par l'Abonné.

**7.4.** Restitution du dépôt de garantie

A l'échéance de l'abonnement, Strasbourg Mobilités restitue à l'Abonné son dépôt de garantie, dans un délai maximum d'un mois, sans intérêts, à condition que ne subsiste entre eux aucun litige entre l'abonné et l'une des 3 entités juridiques.

Cette restitution intervient après le règlement des dernières factures, et sauf compensation avec toutes sommes pouvant être dues à Strasbourg Mobilités ou un de ses partenaires du fait des clauses prévues au présent contrat et dans la mesure où l'Abonné n'est plus redevable à quelque titre que ce soit vis à vis des 3 partenaires du Pass Mobilité.

Les frais d'utilisation sont calculés selon le barème en vigueur à la date de résiliation du contrat.

Les obligations de l'Abonné dans le cadre du présent contrat ne cessent que lorsque toutes les cartes qui lui ont été confiées ont été restituées en bon état, notamment à Citiz Grand Est et dans la mesure où Citiz Grand Est n'a plus aucune facture ou grief à faire valoir à son égard (y compris pour la consommation qui lui est facturée directement).

**ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES**

Strasbourg Mobilités et ses partenaires s'engagent 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 « Informatiques et Libertés ». Les données personnelles contenues dans la présente demande seront utilisées aux seules finalités décrites dans la politique de confidentialité de Strasbourg Mobilités (disponible sur le site web de Vélohop et en boutiques Vélohop). Vous pouvez exercer un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de portabilité de vos données personnelles auprès de Strasbourg Mobilités par demande écrite à DPO- Strasbourg Mobilités, 55 rue du Marché Gare – 67200 STRASBOURG.

L'Abonné est informé que ses données seront utilisées par les services internes de Strasbourg Mobilités pour le traitement et l'exécution du service, dans tous ses aspects.

Ces données pourront, également, être transmises à la CTS et à Citiz Grand Est dans le strict cadre de la gestion de son abonnement.

Strasbourg Mobilités, la CTS et la SCIC Auto'trement pourraient également communiquer ces données pour répondre aux injonctions des autorités légales.

**ARTICLE 9 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Strasbourg Mobilités se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales et annexes.

Toute modification des conditions générales est, le cas échéant, portée à la connaissance de l'Abonné par affichage sur le site <https://www.passmobilite.eu/> 15 jours avant sa mise en œuvre effective et peut lui être adressée par mail si l'Abonné a autorisé ce mode de communication d'informations liées au service.

La modification est applicable au début du mois suivant ce changement, dans le délai des 15 jours. L'Abonné conserve son droit de résiliation du contrat en vertu des conditions de l'article 6.2.

**ARTICLE 10 - ÉLECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile au siège social de la société, Strasbourg Mobilités - 55 rue du Marché Gare - 67200 Strasbourg.

**ARTICLE 11 - RÉGLEMENT DES LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

**11.1.** Réclamation

Le client peut effectuer une réclamation, pour tout litige, dans un délai d'un mois à compter de la date des faits. Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse de Strasbourg

Mobilités au 55 rue du Marché Gare - 67200 STRASBOURG.

**11.2.** Clause attributive de compétence en cas de litige

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Tout litige entre Strasbourg Mobilités, la CTS ou Citiz Grand Est et l'Abonné qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de la société Strasbourg Mobilités 55 rue du Marché Gare - 67200 Strasbourg, à savoir les tribunaux de STRASBOURG.

- 11.3.** Tout litige de la consommation concernant l'exécution des présentes pourra être soumis à la médiation des litiges de la consommation. Pour y recourir, le Client devra justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès de Strasbourg Mobilités par une réclamation écrite. Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation. Il est proposé de recourir au médiateur suivant : Monsieur Jean-Pierre Teyssier - MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 (<http://www.mtv.travel>). La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

**ARTICLE 12 – VALIDITÉ DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Si une disposition des présentes conditions générales de service s'avère être ou devenir nulle, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

**ARTICLE 13 – DISPOSITIONS DIVERSES**

Les présentes conditions générales s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné qui reconnaissent tous les deux en avoir pris connaissance à la signature du formulaire de souscription valant contrat d'abonnement pour l'Abonné et des mandats SEPA pour le payeur.

Strasbourg Mobilités confie à la CTS, la mise en œuvre et la gestion du prélèvement automatique du service d'abonnement Pass Mobilité.

Toute correspondance doit être adressée à : Strasbourg Mobilités - Service Abonnement – 55 rue du Marché Gare - 67200 STRASBOURG - [contact@strasbourg-mobilites.eu](mailto:contact@strasbourg-mobilites.eu)

**Préambule:**

Le réseau Citiz est un groupement coopératif d'opérateurs locaux proposant des **services d'autopartage sur leurs territoires. Le service d'autopartage est proposé par un opérateur local désigné ci-après par « l'opérateur »**. Les présentes conditions générales de location s'appliquent à toute personne physique ou morale qui souscrit un contrat auprès d'un opérateur d'autopartage du réseau Citiz pour la location de **véhicules en libre-service au sein de ce réseau, étant précisé que la souscription d'un contrat auprès d'un opérateur donne la possibilité, au-delà de trois mois d'inscription et d'au moins trois utilisations conformes du service, d'utiliser les véhicules proposés par les autres opérateurs du réseau (« utilisation croisée »)**. Les présentes conditions générales comprennent tant les termes et conditions ci-après que les dispositions figurant aux annexes jointes ci-dessous aux présentes et faisant partie intégrante du contrat. Le fait de souscrire un contrat d'accès au service d'autopartage du réseau Citiz implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de location.

**Article 1- OBJET DU CONTRAT**

1. Le présent contrat constitue un contrat de location pour les services d'autopartage proposés par les opérateurs du réseau Citiz. Ils mettent à disposition du locataire et de ses conducteurs désignés dans le contrat ci-joint, des véhicules accessibles en libre-service 7j/7j et 24h/24h, selon la formule tarifaire choisie, sous réserve des disponibilités.
2. Les assurances, l'entretien, les emplacements de stationnement pour les véhicules Citiz, le carburant pour les véhicules thermiques et hybrides et les dépenses d'énergies pour les véhicules électriques sont compris dans le prix.
3. La circulation des véhicules est limitée aux pays suivants: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, France métropolitaine (hors DOM-TOM), Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Slovaquie et Suisse. Les demandes d'utilisation de véhicules en dehors de ces pays devront faire l'objet d'une autorisation spécifique de la part de l'opérateur.
4. Le/la locataire s'engage à respecter les différentes conditions, obligations et procédure du présent contrat.
5. Le contrat, les annexes (« tarifs », « en cas d'accident », « autres frais applicables », « mandat de prélèvement »), les présentes conditions générales de location, ainsi que le code de la route et les règlements de police en vigueur font partie intégrante de ce contrat d'inscription.
6. L'opérateur peut proposer trois types d'autopartage en libre-service: en boucle (location de véhicules avec réservation préalable et affectés à une station), en free-floating (location de véhicules sans réservation préalable et sans station, affectés à une zone de dépôt), ou en station flex (location de véhicules avec réservation préalable et affectés à une zone de dépôt).

**Article 2 - DURÉE** Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale initiale de 3 mois à compter de la date de la signature.

Le changement de formule ou ajout d'option est possible tous les 3 mois. Chaque changement de formule ou ajout d'option entraîne un réengagement de 3 mois. Il peut être mis fin au présent contrat par l'une des parties dans les conditions énoncées à l'article 17 des présentes conditions générales de location.

**Article 3 • INSCRIPTION-CONDITIONS REQUISES POUR LOUER**

1. Le service proposé est réservé aux seuls locataires et conducteurs désignés sur le **contrat d'inscription, c'est à dire aux personnes physiques majeures inscrites ainsi qu'aux conducteurs désignés par les personnes morales inscrites**. Le terme « locataire », utilisé dans les présentes conditions générales de location, désigne tant les locataires que les conducteurs/trices désignés-es par les personnes physiques et les personnes morales. Ils/elles sont soumis-es aux mêmes obligations.
2. Le/la locataire doit avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les avoir acceptées et signées.
3. L'inscription du/de la locataire est subordonnée à l'absence d'impayé auprès d'un **opérateur du réseau Citiz ainsi qu'à l'absence d'une résiliation à ses torts de la part d'un opérateur du réseau Citiz (cf. art. 17.3)**.
4. Les coordonnées postales et téléphoniques sont demandées au/à la locataire au moment de son inscription à des fins d'accompagnement dans l'utilisation du service et non pas à des fins de démarchage commercial. Cependant, et en vertu de l'article L223-2 du Code de la consommation, le/la locataire a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
5. Le souscripteur personne physique déclare n'être frappé par aucune incapacité ou protection de type sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et avoir les **facultés pleines et entières pour s'engager au titre des présentes, au besoin être assisté ou représenté par tout mandataire idoine**.
6. Le/la locataire doit être âgé-e de plus de 18 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité en France (selon les règles du ministère public) pour la catégorie de véhicule choisie au moment de la prise de possession du véhicule.
7. La possession du permis de conduire étant une condition pour pouvoir bénéficier du service proposé par l'opérateur, le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute perte de points entraînant la suspension ou le retrait du permis de conduire de lui/elle-même ou d'un-e ayant-droit au service.
8. Le/la locataire ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous stupéfiant au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au **cours des trois dernières années**.
9. L'inscription est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes:
  - 9.1 Pour les personnes physiques :
    - une copie du permis de conduire de tous les conducteurs/trices associé-e-s au contrat.
    - un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe, internet, quittance de loyer).
    - **un relevé d'identité bancaire.**
  - 9.2 Pour les personnes morales:
    - un extrait Kbis de moins de 3 mois ou document équivalent.
    - **un relevé d'identité bancaire.**
    - une photocopie du permis de conduire de la personne signataire du contrat. Si le/la signataire engageant une personne morale n'est pas titulaire d'un permis de conduire, il/elle doit fournir une copie d'une autre pièce d'identité officielle. Le/la signataire doit avoir mandat pour engager la personne morale.
    - chaque conducteur/trice désigné-e par une personne morale doit pouvoir fournir **une copie de son permis de conduire, sous 48 heures, sur demande de l'opérateur.**
10. L'inscription est également subordonnée au versement des frais suivants:
  - frais d'inscription.
  - dépôt de garantie en cas de facturation mensuelle (post-paiement) ou utilisation **croisée ou part sociale encaissé-e, selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.**
  - l'opérateur se réserve également le droit de demander une caution non encaissée de 700 € dès le premier sinistre.
11. L'opérateur se réserve le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie, il se réserve le droit de refuser la demande d'inscription.
12. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur, sous 15 jours, de toute modification de ses renseignements et coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par l'opérateur. La notification de cette modification devra être effectuée par voie **électronique ou par courrier en recommandé avec demande d' accusé de réception.**
13. Le/la locataire titulaire du contrat se porte caution solidaire pour l'ensemble des conducteurs/trices supplémentaires affilié-e-s au contrat. A ce titre, il/elle s'engage à régler l'intégralité des sommes dues par ses conducteurs supplémentaires.
14. Le/la locataire peut ajouter des conducteurs/trices supplémentaires sur son contrat. L'opérateur se réserve le droit de limiter le nombre de conducteurs à 3 sur **un même contrat.**
15. En cas de facturation mensuelle, un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur pour chaque conducteur/trice supplémentaire et si l'encours combiné de tous les conducteurs/trices dépasse de deux fois le dépôt de garantie plus de deux mois d'affilée.
16. L'opérateur peut demander un renouvellement de la caution si cette dernière **vient à expirer. Le cas échéant, le non-renouvellement de cette caution entraîne la suspension du compte jusqu'à production de la caution.**
17. Dans l'hypothèse où le locataire serait une personne morale ou physique agissant à titre professionnel, cette dernière devra indiquer la liste nominative de ses collaborateurs autorisés à utiliser les services d'autopartage. Seuls les collaborateurs désignés sont autorisés à utiliser les services d'autopartage. La présente clause étant une clause substantielle des conditions générales de location et déterminante du consentement de l'opérateur.

Le/la représentant-e légal-e ou son délégué s'engage à procéder à la vérification de l'âge et de la validité des permis de conduire des collaborateurs autorisés à conduire les véhicules et à s'assurer que l'usage du service par les conducteurs/trices désigné-e-s est conforme aux présentes conditions générales de location. lei s'engage à signaler à l'opérateur tout changement concernant les conducteurs désignés (départ, suspension de permis).

En cas d'inscription d'une personne morale pour l'utilisation d'un véhicule par un conducteur/trice désigné-e, la personne morale reste responsable de l'ensemble des obligations découlant des présentes.

**Article 4 - ACCES AU VEHICULE**

1. Une fois l'inscription réalisée et dès la signature du contrat, un accès nominatif et des identifiants confidentiels sont remis à chaque conducteur-trice désigné-e pour lui permettre d'utiliser les véhicules. Un support sans contact permettant d'accéder aux véhicules peut être remis au/à la locataire à sa demande. Ce support reste la propriété de l'opérateur. Le locataire peut demander à utiliser un support déjà en sa possession pour accéder aux véhicules. Il est également communiqué un code PIN que le/la locataire doit tenir secret.
2. L'accès et le support sont nominatifs, strictement personnels et ne peuvent être **cédés ou prêtés à un tiers.**
3. Le support doit rester en possession du/de la conducteur/trice lors de l'utilisation du véhicule et sa présentation pourra être exigée par l'opérateur.
4. En cas de perte ou vol du support fourni par l'opérateur, le/la locataire doit immédiatement en informer l'opérateur. Les frais de perte du support sont facturés au/à la locataire selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en **vigueur.**
5. En aucun cas, le/la locataire ne doit laisser le code PIN avec le support. Il/elle ne peut pas prêter ou céder ses identifiants ou son support à des tiers aux contrats. À défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du véhicule et pour toute perte, dommage et/ou préjudice que l'opérateur pourrait subir de ce manquement.

**Article 5 - LOCATION**

1. La réservation constitue un préalable obligatoire à l'usage du véhicule en boucle et en station flex. La réservation peut se faire 24h/24 et 7j/7 par tous les moyens mis à disposition du locataire (téléphone, Internet, application mobile). La disponibilité sur l'application mobile est un préalable obligatoire à l'usage du véhicule en free-floating.
2. La réservation du véhicule en boucle ou en station flex doit être effectuée personnellement et mentionner le nom, le numéro de locataire, le numéro de support, le lieu de prise et de retour du véhicule, le type de véhicule souhaité et la période d'utilisation.

Un véhicule en free-floating peut être réservé le temps de s'y rendre, sur l'espace en ligne ou l'application mobile. La durée de la réservation est déterminée par le locataire mais débute obligatoirement au quart d'heure suivant son enregistrement et est facturée selon les tarifs en vigueur.

L'enregistrement de la réservation doit, pour être valable, être confirmé au/à la locataire par le message « réservation acceptée » sur l'espace de réservation en **ligne ou mobile et apparaître dans ses réservations à venir sur son espace client**. Toute réservation non confirmée n'est pas valide.

3. La durée minimale de location est d'une heure pour les véhicules en boucle ou en station flex et de 15 minutes pour les véhicules en free-floating. Au-delà, la réservation peut se faire par tranche de quart d'heure en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est facturé.

4. Les véhicules peuvent être réservés jusqu'à trois mois à l'avance. Les utilisations excédant cinq jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte du montant estimé selon les tarifs en vigueur peut être demandé pour confirmer la réservation.

5. Toute réservation de moins de 5 jours peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 2 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. Une annulation effectuée moins de deux heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.

Toute réservation de plus de 5 jours peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 48 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. Une annulation effectuée moins de 48 heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.

6. Dans les cas des véhicules soumis à réservation préalable, ceux-ci sont attribués aux locataires en fonction de l'ordre des réservations reçues. Pour les véhicules **pouvant être loués sans réservation, ils sont chacun attribués au premier locataire y accédant, en fonction du principe du premier arrivé, premier servi**.

7. Les conditions d'utilisation propres à chaque véhicules sont indiquées au moment de la réservation et sont opposables au/à la locataire.

8. **L'opérateur se réserve le droit de restreindre l'accès de certaines catégories de véhicules aux jeunes conducteurs (moins de deux ans de permis).**

9. L'opérateur peut, à la demande du/de la locataire, et à titre d'information non contractuelle, fournir une estimation du montant total de la location envisagée. Le montant réel de la location est facturé au retour du véhicule et selon la réalité de la prestation.

#### Article 6 - CONDITIONS D'UTILISATION

1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au/à la locataire ou aux personnes explicitement déclarées au contrat. Le véhicule ne peut être ni vendu, ni loué, ni prêté, et doit être utilisé par le/la locataire raisonnablement et notamment sans être sous influence éthylique, narcotique, ou d'autres substances susceptibles d'altérer la capacité à conduire.

2. Avant le départ ainsi qu'au retour, le/la locataire s'engage à effectuer un état des lieux visuel de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule (carrosserie, optiques, roues, vitrages, essuie-glaces, antenne, sièges, commandes, interrupteurs, ceintures de sécurité) ainsi que des éventuels mécanismes de protection et totems appartenant à l'opérateur, et à vérifier la présence des documents, équipements et accessoires fournis. Toute réserve devra être signalée avant le départ du véhicule et avant sa fermeture au retour de la réservation par tous moyens mis à disposition par l'opérateur (appel téléphonique à l'opérateur ou à la centrale d'appel, messagerie via l'application, appel téléphonique, téléphone embarqué...). A défaut, le/la locataire est présumé-e avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état. Si la place du véhicule est pourvue d'un mécanisme de protection, le locataire s'engage à l'activer au départ.

3. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et en user raisonnablement. li/Elle peut procéder à la vérification de la pression des pneumatiques, des niveaux d'huile, de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, ou tout autre fluide (notamment en cas d'utilisation supérieure à trois jours). Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation de l'opérateur. Dans le cas de longs trajets, le/la locataire doit s'assurer de la pression des pneumatiques régulièrement.

4. Le/la locataire s'engage à informer immédiatement l'opérateur lorsqu'une anomalie empêche la poursuite normale de la location. Cette information permet de convenir, le cas échéant et d'un commun accord, des conditions de poursuite de la location.

5. Il est strictement interdit de fumer et de vapoter à bord des véhicules. Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

6. Les animaux sont admis dans les véhicules. Le/la locataire doit cependant utiliser une cage dédiée et/ou une couverture, afin de laisser l'intérieur du véhicule propre. Le/la locataire est tenu-e de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, etc). Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

7. Le/la locataire s'engage à utiliser le véhicule dans des conditions normales d'utilisation dans le respect des textes en vigueur et notamment le code de la route ou toute réglementation applicable à la circulation et aux véhicules dans le pays visité.

8. Le/la locataire ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants sous peine d'exclusion aux garanties d'assurance (dans les limites prescrites par la législation et sans préjudice des assurances) :

- pour toute activité de transport de voyageurs rémunérée ou exécutée à titre professionnel, sauf dans le cadre du covoiturage pratiqué à titre individuel. Dans ce dernier cas de figure, le conducteur s'engage à porter l'entière responsabilité du véhicule et de ses équipements.
- pour propulser ou tracter tout véhicule, remorque ou autre objet, sauf véhicule équipé spécifiquement par l'opérateur;

Réseau Citiz - Conditions Générales de Location - janv.-2023

Page2 sur B3

- pour tout essai, course automobile, compétition ou reconnaissance de rallye;

- en dehors des zones carrossables;

- sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite;

- pour charger des matériaux susceptibles de détériorer le véhicule, tels que des matières inflammables, explosives, des produits radioactifs ou autres produits susceptibles de détériorer le véhicule;

- pour charger le véhicule au point de le mettre en surpoids;

- à toutes fins illicites.

9. Le/la locataire a la garde juridique du véhicule et en est responsable. li/Elle s'engage, hors des périodes de conduite, à le stationner en lieu sûr, à fermer le véhicule à clé et s'il y a lieu, à activer l'alarme et à verrouiller l'antivol. L'opérateur n'est pas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord du véhicule. Le/la locataire s'engage à communiquer à l'opérateur sans délai toute perte de clé ou de carte. Le/la locataire n'a pas le droit de faire reproduire les clés ou la carte.

#### Article 7 - CARBURANT

1. Les dépenses de carburant étant incluses dans les tarifs d'utilisation du véhicule, le/la locataire s'engage à restituer le véhicule avec au moins un quart du réservoir de carburant rempli.

2. Si à la restitution du véhicule, il reste moins d'un quart dans le réservoir de carburant, le/la locataire doit lui/elle-même faire le plein. Pour satisfaire cette obligation, le/la locataire peut régler soit avec la carte carburant présente dans le véhicule et dédiée à lui seul, soit en avançant la somme qui lui sera remboursée sous forme d'avoir sur facture. Cette demande de remboursement doit être faite dans le mois suivant l'utilisation du véhicule par la remise de la facture détaillée originale datée mentionnant l'achat et le type de carburant. Si ces critères ne sont pas remplis le remboursement ne pourra être effectué.

3. Les modalités de remboursement sont similaires à celles précisées à l'article 7.2 en cas d'avance des frais par le/la locataire pour la recharge d'un véhicule électrique en itinérance.

4. Si toutefois le/la locataire rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

5. L'utilisation frauduleuse de la carte carburant ou du/des badge.s de recharge, pourra entraîner à la discrétion de l'opérateur, la résiliation du contrat, l'exigibilité des sommes dues en carburant et l'engagement de toute procédure adéquate, y compris pénale

6. Si le/la locataire constate que le véhicule est sous le quart du réservoir au début de sa location, il/elle est tenu d'en informer l'opérateur par tous moyens mis à sa disposition. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible. Si cependant le/la locataire conserve le véhicule initialement souhaité, il/elle s'engage à le restituer avec au moins le quart du réservoir de carburant.

7. En cas de panne de carburant, le/la locataire est responsable des détériorations causées au système d'alimentation ou au moteur du véhicule. Le remorquage ainsi que les frais résultant de la panne sont à sa charge exclusive hors bénéfice de la franchise.

8. En cas d'erreur par le/la locataire sur le remplissage du réservoir, les frais de carburant, de vidange du réservoir, de nettoyage des circuits d'alimentation et éventuels remplacements de pièces endommagées ou détériorées, et de remorquage sont à sa charge exclusive, hors bénéfice de la franchise.

9. La perte de la carte de carburant ou du/des badges de recharge des véhicules électriques entraînera la facturation de leur coût de remplacement ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

#### Article 8 -VEHICULES ELECTRIQUES

1.11 est de la responsabilité du locataire de prendre connaissance auprès de l'opérateur des procédures liées au fonctionnement des véhicules électriques et en particulier de l'utilisation devant être faite du/des câble.s de recharge le cas échéant. Tous manquements aux procédures qui lui auront été communiquées seront opposables au locataire.

2. En toute circonstance, le locataire est entièrement responsable pendant toute la durée de la réservation du/des câbles de recharge amovibles si le véhicule en dispose, sauf pour lui/elle à établir par tous moyens qu'il/elle est étranger(e) à leur dégradation ou disparition. Toute dégradation ou disparition de ce/ces câble.s imputable au locataire lui sera facturée aux frais réels de remplacement des câbles dans la limite des sommes forfaitaires indiquées en annexe ».

3. Le/la locataire est responsable de la bonne adéquation entre son usage et l'autonomie du véhicule, via un contrôle de la charge avant le démarrage et une conduite adaptée à la préservation de l'autonomie.

En partant avec le véhicule, le/la locataire accepte expressément le niveau de charge et d'autonomie du véhicule tel qu'affiché par ce dernier lors de la prise en main par le locataire.

4. Si le/la locataire constate que le véhicule n'est pas suffisamment chargé au début de sa location, il/elle est tenu-e d'en informer l'opérateur. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible.

5. Si le véhicule loué doit être rechargé sur une borne, le/la locataire est tenu de lancer la recharge après son utilisation pour le conducteur suivant. En cas de problème empêchant la remise en charge correcte du véhicule à la fin de l'utilisation, le/la locataire doit prévenir sans délai l'opérateur par téléphone, seul habilité à autoriser la fin de la location sans recharge. Si le/la locataire rend le véhicule sans lancer correctement la charge, et sans validation préalable de l'opérateur, des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

6. Il est rappelé que le/la locataire doit s'assurer, en prenant la route, qu'il dispose de suffisamment d'autonomie pour effectuer son trajet. Dans le cas contraire et en cas de panne en cours de location pour cause de batterie vide, le/la locataire doit en

informer immédiatement l'opérateur qui décidera de la marche à suivre. Si des frais devaient résulter d'une panne pour cause de batterie vide imputable au/à la locataire, ceux-ci lui seraient refacturés au réel sans bénéfice de l'assurance ni de la franchise, l'opérateur étant lui-même déchu de ces garanties en pareil cas. En cas de retour de réservation retardé, des pénalités pourront s'appliquer (cf. art. 9).

#### Article 9 - DUREE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

1. Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés. Les véhicules électriques doivent être remis en charge. Pour les véhicules avec réservation préalable, la restitution doit se faire au plus tard à l'heure et à la date prévues lors de la réservation ou de sa prorogation, heure de l'opérateur étant présumée faire foi, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le/la locataire.

2. Pour les véhicules avec réservation préalable, en cas de retard, le /la locataire doit immédiatement avertir l'opérateur par téléphone. Les frais supplémentaires qui découlent d'un retard sont à la charge du/de la locataire retardataire (cf. tarifs en vigueur en annexe) sauf démonstration par le/la locataire qu'il n'a commis aucune faute et que le retard résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

3. Pour les véhicules avec réservation préalable, au-delà de 4 heures de retard, sans nouvelles du/de la locataire, l'opérateur se réserve le droit de déposer plainte.

4. Lorsque l'ensemble des documents, équipements et accessoires fournis avec le véhicule ne sont pas tous restitués ou restitués dans un état dégradé empêchant la bonne utilisation du véhicule celui-ci est mis hors service et le temps d'immobilisation du véhicule est à la charge du/de la locataire.

Ce/cette dernière est tenu.e de régler, outre le montant de la location tenant compte de cette prorogation, les frais de reconstitution desdits documents ou de remise en état des équipements et accessoires ainsi que des frais de gestion (cf annexes tarifaires).

5. Chaque véhicule « en boucle » a sa place qui lui est attribuée, sur laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. Dans le cas contraire, une charge supplémentaire est facturée (cf. tarifs en vigueur). Afin de garantir au locataire la disponibilité de la place attribuée, l'opérateur pourra y mettre un mécanisme de type arceau, plot ou chaîne, que le locataire s'engage à mettre en place au départ de sa location. En cas d'omission de mise en place du mécanisme (arceau, plot ou chaîne) en début de location par le locataire, l'opérateur ne saurait être tenu pour responsable de la non-disponibilité de la place attribuée.

En cas d'impossibilité de garer le véhicule à sa place, le/la locataire a l'obligation de stationner le véhicule sur un **emplacement régulier** à proximité (hors zones bleues et zones de stationnement limitées, parking, stationnement réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées), de payer les frais de stationnement induits et de prévenir immédiatement l'opérateur ou le centre d'appels en indiquant le lieu de stationnement du véhicule. L'opérateur remboursera au locataire les frais de stationnement ainsi engagés sur présentation d'un justificatif. En revanche, l'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs à un stationnement irrégulier du véhicule (contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule, sauf cas de force majeure défini par la loi.

6. Chaque véhicule en station flex ou en free-floating est mis à disposition en libre stationnement régulier en voirie, dans la zone prédéfinie par l'opérateur et dans laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. En aucun cas, il ne peut être restitué dans un parking ou à un emplacement hors de cette zone, zone bleue, irrégulier, gênant, réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires sont facturés à la charge exclusive du/de la locataire (cf. tarifs en vigueur). L'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule, sauf cas de force majeure défini par la loi.

7. Le/la locataire s'engage à restituer le véhicule dans un état de propreté acceptable. En cas de restitution d'un véhicule anormalement sale (papiers, miettes, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarettes laissés à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodantes, etc.) des frais de nettoyages sont facturés au / à la locataire (cf. tarifs en vigueur).

8. À la restitution du véhicule, le/la locataire s'engage à laisser les clés dans le boîtier prévu à cet effet, la carte carburant et les papiers du véhicule dans la boîte à gants, le cas échéant la carte de parking et/ou la clé/télécommande de l'arceau dans le véhicule.

9. Le/la locataire est responsable du véhicule, de ses papiers administratifs, de ses accessoires, ainsi que des clés pendant toute la durée de l'utilisation et jusqu'à sa restitution complète, sauf cas de force majeure.

10. Le véhicule en boucle est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel ou à l'emplacement autorisé le plus proche de la place initiale en cas d'indisponibilité de l'emplacement initial, correctement verrouillé, et que l'ensemble des papiers, clés, télécommandes et cartes (parking, carburant) sont rangés à l'emplacement prévu.

11. Le véhicule flex ou en free-floating est considéré comme restitué lorsqu'il stationne sur une place de voirie autorisée, dans la zone prédéfinie par l'opérateur, verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés et cartes (carburant...). Cette zone est consultable sur l'espace client du locataire.

#### Article 10- RESPONSABILITÉ DE L'OPERATEUR

1. L'opérateur s'engage à mettre à disposition du/de la locataire un véhicule en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son parc de véhicules. Les opérations d'entretien courant sont effectuées ou sous-traitées en dehors des périodes de location des véhicules.

Réseau Citiz - Conditions Générales de Location - janv.-2023

**Page3sur8**

2. Le bon fonctionnement du service d'autopartage est dépendant du respect des horaires de réservation par les locataires. Par conséquent, il est possible qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. Dans cette hypothèse, l'opérateur s'engage cependant à proposer au/à la locataire un autre véhicule (i) présentant des caractéristiques au moins équivalentes au véhicule réservé et aux mêmes conditions financières ou (ii) de catégorie inférieure au véhicule initialement réservé par le/la locataire et à des conditions financières préférentielles. En tout état de cause, l'opérateur pourra s'exonérer de toute responsabilité s'il démontre que la situation résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les Tribunaux.

3. L'opérateur n'est pas responsable des dommages subis par le/la locataire ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, sauf dans les cas où la responsabilité de l'opérateur est présumée à titre légal. Dans ce dernier cas, il appartiendrait à l'opérateur de rapporter la preuve que les conditions de mise en œuvre de sa responsabilité ne sont pas réunies.

4. Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'opérateur serait engagée, le/la locataire ne pourra réclamer des dommages et intérêts qu'à hauteur des préjudices directs qu'il/elle sera en mesure de démontrer avoir subis.

5. Accès et fonctionnement du site et appli citiz.coop et des pages internet des opérateurs : l'opérateur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un accès continu au site citiz.coop, à l'application dédiée à l'accès au service et aux pages internet des opérateurs. Toutefois, en vue d'assurer la maintenance technique du site, l'accès pourra être interrompu ponctuellement. Dans la mesure du possible, l'opérateur s'efforcera d'en avertir ses utilisateurs. A l'exception de tout manquement à son obligation de moyen de proposer le véhicule réservé au préalable, l'opérateur décline toute responsabilité en cas d'un éventuel préjudice qui pourrait résulter de l'indisponibilité du site. L'opérateur décline toute responsabilité en cas de problème de connexion au site lié aux moyens techniques utilisés par le locataire (notamment, l'utilisation du réseau Internet). L'opérateur n'est pas responsable de toute perte ou dommage pouvant résulter de la perte ou de l'usage frauduleux des mots de passe, code PIN, identifiants du/de la locataire.

#### Article 11- RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE

1. Sauf stipulation contraire dans des conditions particulières, l'usage du service d'autopartage est de la responsabilité du locataire, l'opérateur ne pouvant être tenu pour responsable de l'utilisation qui est faite de ses véhicules.

2. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au locataire et, le cas échéant, au conducteur/trice supplémentaire déclaré.e.

3. Le/la locataire est responsable du véhicule et de ses accessoires pendant toute la durée de la réservation, c'est-à-dire de la prise de possession du véhicule et jusqu'à sa restitution complète, sauf s'il/elle démontre par tous moyens qu'il/elle est étranger(e) à la réalisation du dommage et qu'il/elle n'a commis aucune faute pendant la jouissance du véhicule. Il s'engage en outre à porter une attention particulière aux pneumatiques.

4. Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la location sont de la responsabilité du/de la locataire, sauf si le/la locataire démontre que cette dégradation, dégât ou défaillance résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou les Tribunaux.

5. Le/la locataire pourra être tenu.e pour responsable de tout dommage causé volontairement ou par négligence au véhicule, ainsi qu'aux équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur).

6. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et est responsable des dommages et dégradations consécutives à sa maladresse, sa négligence, sa faute ou relatives à une utilisation non conforme.

Toute négligence survenue durant la location ayant pour conséquence d'entraver le bon fonctionnement du service et/ou entraînant une intervention de l'équipe de l'opérateur est également de la responsabilité du/de la locataire (ex. plafonnier ou radio non éteint entraînant une panne de batterie...). Toute intervention de l'équipe de l'opérateur en cas de négligence du/de la locataire peut être facturée selon les tarifs en vigueur.

Les dégradations subies par le véhicule autre que l'usure normale sont de la responsabilité du/de la locataire et restent à sa charge.

7. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il/elle a connaissance sur le véhicule et à ne pas l'utiliser s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.

8. En cas de survenance d'un accident, le/la locataire s'engage à recueillir les informations nécessaires, notamment à remplir un constat, et à collaborer avec l'opérateur. Il/Elle s'engage également à informer dans les plus brefs délais l'opérateur en cas d'intervention par les forces de l'ordre sur un véhicule à l'occasion de son utilisation.

9. Le/la locataire est redevable du paiement des péages, redevances et autres frais de stationnement hors station (véhicules en boucle) ou hors-zone de dépôt (véhicules flex et free-floating) durant sa location.

10. Le/la locataire répond des conséquences des infractions au code de la route, ou à la législation routière du lieu de circulation, qu'il/elle commet.

11. Le/la locataire est redevable du paiement des amendes et s'engage à les régler directement auprès des autorités compétentes ou de l'opérateur en cas de refacturation par ce dernier.

12. La perte de points sur le permis de conduire subséquente à toute infraction reste exclusivement imputée au/à la locataire.

13. En cas de contraction d'un forfait post-stationnement (FPS), le locataire est tenu de le régler à la constatation du FPS sur le pare-brise, sous un délai de 3 jours. A défaut, l'opérateur recevra un FPS majoré qu'il refacturera au locataire. Si le/la locataire entend contester l'application du forfait post-stationnement, il formera le recours administratif préalable obligatoire prévu à l'article L2333-87 du Code Général des Collectivités Territoriales sur la base d'un pouvoir signé par l'opérateur.

Si ce recours est rejeté, il ne saisira la Commission du contentieux du stationnement payant qu'après accord de l'opérateur. En cas de défaillance du locataire dans la mise en œuvre de la procédure de contestation, il s'engage à rembourser à l'opérateur toute sommes due par lui in fine.

#### Article 12 - FACTURATION

1. Une annexe des tarifs en vigueur est jointe aux présentes conditions. Les tarifs comprennent l'assurance, l'entretien, la location des emplacements réservés et le carburant nécessaire aux déplacements réalisés.

Le montant des franchises et des majorations horaires est défini dans cette même annexe tarifaire.

2. Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à deux ans, les tarifs sont majorés jusqu'à ce que le permis ait deux ans (cf. tarifs en vigueur).

3. Le/la locataire est redevable :

- de l'abonnement mensuel le cas échéant,
- des frais de location se rapportant à la durée de la location et au kilométrage parcouru calculés aux taux et tarifs en vigueur,
- de tous les frais de location pour le/la conducteur/trice supplémentaire, et/ou de tous les autres suppléments ou frais divers applicables aux taux et tarifs en vigueur (cf. tarifs en vigueur) conformément aux options souscrites aux termes du contrat par le locataire,
- le cas échéant, de tous les frais liés à une utilisation non conforme du véhicule et/ou au non-respect des procédures telles que définies par les présentes conditions (abandon, défaut d'état des lieux, non-respect du minimum de carburant ...) dont le locataire serait responsable conformément aux dispositions du droit applicable et des présentes,
- de tous les impôts, redevances ou taxes afférents à la location ou tout montant facturé par l'opérateur à titre de remboursement de ces impôts, redevances et taxes,
- de toutes les contraventions résultant d'une infraction commise par le/la locataire à quelque titre que ce soit, ainsi que de tous les frais liés à des poursuites judiciaires,
- des frais de remplacement, de réparation et/ou d'immobilisation du véhicule endommagé ou volé (dans la limite de la franchise), des frais de réparation non couverts par les assurances (cf. art. 6.8, art. 14.7), des autres frais liés à l'immobilisation et à l'entreposage du véhicule, ainsi que du forfait "frais d'immobilisation"<sup>1</sup>, sauf dans les cas où la responsabilité d'un tiers identifié est établie.

Conformément à l'arrêté du 24 octobre 1994 relatif aux pneumatiques, en cas de détérioration d'un pneumatique, le remplacement du train (et non uniquement le pneumatique endommagé) peut être effectué et sera alors facturé au locataire, sauf si la responsabilité d'un tiers identifié est établie.

4. La facturation est établie par l'opérateur grâce à un système informatisé et automatisé installé dans les voitures.

5. Si le locataire opte pour la facturation de ses frais de location au trajet, celle-ci est subordonnée à l'enregistrement de sa carte bancaire comme moyen de paiement. S'il opte pour la facturation mensuelle de ses frais de location, celle-ci est subordonnée au versement d'un dépôt de garantie (cf. tarifs en vigueur).

Le premier impayé fera perdre au locataire la possibilité de régler ses frais de location par facture mensuelle. Il devra nécessairement être facturé au trajet.

6. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par l'opérateur, le défaut de paiement d'une facture à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité des toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu, et l'application à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 15% des sommes dues. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation. Pour les utilisateurs abonnés, les frais d'abonnement sont maintenus pendant une durée de deux mois.

7. Si l'encours d'une facture mensuelle excède le montant du dépôt de garantie versé à l'inscription, l'opérateur se réserve le droit d'exiger un acompte avant la fin du mois. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'au recouvrement de cet acompte.

8. En cas de facturation au trajet, la validation d'une location est soumise à l'enregistrement d'une empreinte bancaire sur la carte bancaire du locataire, du montant correspondant au coût estimé du trajet incluant le coût horaire, le coût kilométrique et le montant de la franchise (cf. tarifs en vigueur). La validation d'une location excédant 5 jours est soumise au prépaiement du coût estimé du trajet incluant le coût horaire et le coût kilométrique.

9. Lorsque le locataire est un professionnel, et conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due en cas de retard de paiement (en sus des intérêts et pénalités de retard). Cette indemnité est fixée à 40 € par l'article D.441-5 du Code de commerce.

#### Article 13 - ASSISTANCE 24H/24

1. En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule et immobilisant celui-ci, le/la locataire doit faire appel au service d'assistance de la centrale d'appel du réseau Citiz, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le numéro de téléphone figure sur le support remis au locataire. Les frais de remorquage et de réparation du véhicule sur route sont pris en charge par l'assistance dans les limites et les conditions définies ci-dessous :

En cas d'impossibilité de fournir le véhicule réservé, l'opérateur met à disposition son véhicule disponible le plus proche et prend en charge le mode de transport aller (transports en commun, taxi...). Dans la limite de 25 € après accord par l'opérateur. L'assistance en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol comprend : l'organisation du remorquage ou du dépannage du véhicule jusqu'à l'atelier du représentant agréé le plus proche, la prise en charge des frais d'attente du véhicule, la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans les limites suivantes : hébergement à concurrence d'1 nuit et un maximum de 70 € TTC, train,

taxi, sont mis à disposition pour la poursuite du voyage et la récupération du véhicule réparé jusqu'à un maximum de 150 € TTC.

Dans tous les cas, le/la locataire doit prendre contact avec l'opérateur avant d'engager toute dépense.

En cas d'accident, outre les dispositions prévues à l'article 14 infra, le/la locataire s'engage à sécuriser le véhicule et à informer les secours en cas de personnes blessées.

#### Article 14 - ASSURANCES

1. L'opérateur se charge de la souscription et du paiement régulier des cotisations pour les assurances garantissant la responsabilité civile du/de la locataire, des conducteurs désignés et des passagers et leur indemnisation dans les conditions de droit commun avec application d'une franchise.

2. Les conducteurs sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels limite de garantie à 50.000 €. Les passagers et les tiers sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels sans limite de garantie. En vertu de l'article 211-1 du code des assurances, la « responsabilité civile » couvre les dommages occasionnés au/à la locataire, aux passagers et aux tiers. Seul le/la locataire bénéficie de l'intégralité de cette assurance. En cas de conduite du véhicule par une personne non déclarée même en présence du/de la locataire, le/la locataire supportera l'ensemble des frais liés au sinistre et à ses conséquences. Aucune limite ne sera appliquée.

3. La franchise d'assurance est obligatoire pour le/la locataire. Il/Elle peut procéder à un rachat partiel de cette franchise, lorsque son permis de conduire est valide depuis une période supérieure à deux ans, à condition de n'avoir occasionné aucun sinistre responsable chez un opérateur du réseau Citiz.

4. En cas d'accident responsable ou sans tiers identifié (à l'exclusion des cas de perte de la garde -usage, contrôle et direction- ou de force majeure), le/la locataire est redevable du montant des réparations à concurrence de la franchise. La franchise évolue selon les conditions suivantes : la franchise est majorée de 300 € durant 1 an et une majoration horaire est obligatoire sans possibilité de rachat également durant 1 an.

5. La carte verte d'assurance est rangée dans le véhicule.

6. En cas de véhicule non restitué au-delà de la période de réservation, l'opérateur décline toute responsabilité pour les accidents que le/la locataire pourrait occasionner.

7. Il est rappelé qu'en toutes occasions les assurances ne couvrent pas les cas suivants :

- utilisation d'un carburant inapproprié pour le véhicule utilisé;
- panne de carburant ou batterie vide pour les véhicules électriques;
- dommages causés aux pneumatiques (en l'absence de tiers);
- clé ou support perdu;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre;
- dommages causés au véhicule aux parties basses (sous l'axe des roues) : ex: choc contre la souche d'un arbre, trottoirs, tout autre objet sur la chaussée;
- faute relevant d'une violation grave du code de la route ou d'un délit relatif à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation générale du véhicule;
- violation des termes des présentes (art.17);
- violation des dispositions légales et réglementaires applicables en termes de conduite d'un véhicule;

Et que tous les frais et conséquences engendrés par ces situations restent à la charge et à la responsabilité entière du/de la locataire, nonobstant les dispositions relatives à la franchise.

8. En cas de catastrophe naturelle, telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel est facturé au/à la locataire.

#### Article 15 - ACCIDENT

1. En cas d'accident impliquant des blessés, le/la locataire en état physique de le faire s'engage à prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie, et l'opérateur dans un délai de 24 heures à compter de la découverte du sinistre afin de permettre à ce dernier de déclarer le sinistre à son assureur. Il devra en outre informer l'opérateur de toute intervention des services de police consécutive au sinistre, même en l'absence de blessés. Dans tous les cas d'accidents, le/la locataire s'engage, sous peine de déchéance du bénéfice des assurances :

- à notifier le sinistre à l'opérateur pour lui permettre de procéder aux déclarations d'assurance dans le délai prévu à l'article L113-2-4 du Code des assurances, soit 5 jours ouvrés,

- à rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable détaillant les circonstances de l'accident contresigné, le cas échéant, par le ou les conducteurs du ou des autres(s) véhicule(s) impliqué(s) dans l'accident.

2. La remise d'un constat ou d'une déclaration écrite circonstanciée à l'opérateur est obligatoire, même en l'absence de tiers. À défaut, lors de la restitution du véhicule ou au plus tard dans les 48 heures suivant la demande qui lui est adressée à cet effet par l'opérateur, le/la locataire perd tout droit à la couverture de la garantie susmentionnée et est redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son coût de remplacement nonobstant les dispositions relatives à la franchise.

3. Toute déclaration inexacte sur l'identité du conducteur ou sur les circonstances de l'accident peut constituer un délit au sens de l'article 313-1 du Code Pénal.

4. Aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à l'opérateur et à ses assureurs, sauf preuve rapportée.

5. Le/la locataire s'engage à coopérer dans le cadre de toute enquête et/ou procédure légale avec l'opérateur et ses assureurs.

#### Article 16 - VOL OU VANDALISME

1. En cas de vol ou de détérioration du véhicule ou des équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du

véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur) pendant sa location, le/la locataire s'engage à effectuer une déclaration officielle de vol/vandalisme aux autorités de police ou de gendarmerie sous 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Seul le/la locataire peut procéder à cette déclaration. En cas de non-respect de ces conditions, le/la locataire est déchu du bénéfice des garanties d'assurance s'il ne déclare pas le sinistre sous 5 jours ouvrés.

2. En cas de vol ou détérioration par un tiers, le/la locataire reste redevable de la franchise d'assurance ou du montant des réparations à concurrence de la franchise, sauf s'il démontre que le vol ou la détérioration par un tiers du véhicule ou des équipements installés à bord résulte d'un cas de force majeure défini par la loi ou les Tribunaux.

3. S'ils sont toujours en possession du locataire, les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à l'opérateur.

#### Article 17 - RESILIATION

1. La résiliation peut intervenir à l'initiative du/de la locataire à l'issue de la durée initiale minimale de 3 mois entiers.

Elle doit être adressée à l'opérateur de souscription du contrat par écrit (courrier électronique ou postal). Un accusé de réception sera adressé en retour par courrier électronique.

La résiliation prend effet le dernier jour du mois suivant la réception du courrier (exemples: une demande reçue le 1<sup>er</sup> mars prend effet le 30 avril / une demande reçue le 30 juin prend effet le 31 juillet).

2. Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'opérateur souhaite modifier le présent contrat le/la locataire bénéficie d'une faculté unilatérale de résiliation (cf. art. 19).

3. L'opérateur peut résilier unilatéralement le contrat de plein droit et ceci sans préavis, à compter de la réception par le locataire d'une notification de résiliation adressée par l'opérateur mentionnant la cause de la résiliation immédiate, en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le/la locataire dans les cas suivants:

- découverte d'une fausse déclaration quelconque au moment de la souscription du présent contrat ou absence de déclaration en cours de contrat d'un changement de situation entraînant la perte d'une des conditions d'inscription;
- conduite sans permis de conduire valable;
- conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite;
- utilisation d'un véhicule sans réservation préalable (véhicules en boucle et flex);
- utilisation d'un véhicule par une personne non désignée;
- dès le premier sinistre responsable;
- annulations fréquentes de réservations lors des périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires);
- retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15 mn en 3 mois consécutifs);
- dépassement de plus de 4 h de la durée d'utilisation convenue sans en informer l'opérateur;
- restitution hors station ou hors zone de dépose du véhicule;
- utilisation d'un véhicule plus de 5 jours sans accord préalable avec l'opérateur exploitant le service;
- locations réservées non réalisées fréquentes (soit 3 sur 3 mois consécutifs);
- omission de restituer un véhicule avec au moins ¼ du plein à au moins 3 reprises après la location d'un véhicule thermique,
- omission de remettre un véhicule en charge à au moins 3 reprises après la location d'un véhicule électrique.
- commission par le/la locataire d'une infraction au Code de la route ou au Code pénal avec un véhicule objet du service;
- vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ou de ses accessoires par le/la locataire.

La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels l'opérateur pourrait prétendre. La résiliation prend effet à compter de la réception de la lettre par le/la locataire ou le cas échéant de la première présentation à son domicile.

Par ailleurs, l'opérateur peut résilier le contrat unilatéralement après mise en demeure de quinze (15) jours restée infructueuse adressée au/à la locataire par lettre recommandée avec avis de réception, en cas de:

- Inexactitude ou incomplétude des pièces devant être fournies par le/la locataire et visées à l'article 3.9 ci-dessus, sauf si la pièce en défaut est la copie du permis de conduire qui constitue un motif de résiliation unilatérale de plein droit et sans préavis par l'opérateur conformément à l'article ci-dessus;
- Défaut de paiement d'une somme facturée par l'opérateur;
- Toute autre violation des présentes conditions.

4. La résiliation d'une personne morale ou physique entraîne la résiliation automatique de ses options et de ses conducteurs désignés.

5. Si à l'inscription, le/la locataire a versé une caution et/ou un dépôt de garantie, ces sommes lui sont rendues et remboursées, sans intérêts. Ces sommes sont versées après le règlement des dernières factures, sous un délai de deux mois à compter de la date d'effet de la résiliation, et sauf compensation avec toute somme pouvant être due à l'opérateur du fait des clauses prévues au présent contrat et dans la mesure où le/la locataire n'est plus redevable à quelque titre que ce soit vis à vis de l'opérateur. Les frais d'utilisation sont calculés selon le barème en vigueur à la date de résiliation du contrat.

Si à l'inscription ou au cours de son contrat, le/la locataire a souscrit une part sociale, celle-ci peut être rachetée sur demande écrite selon les dispositions prévues dans les statuts de l'opérateur.

6. Nonobstant la résiliation du contrat, le/la locataire reste, même au-delà de l'échéance contractuelle, tenu de restituer à l'opérateur les supports qui lui ont été confiés et de s'acquitter des factures non réglées.

#### Article 18-TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

1. L'opérateur s'engage au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et en particulier le règlement (UE) 2016/679, la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 promulguée le 21 juin 2018, modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et le décret n°2018-687 du 1er août 2018.

2. L'opérateur est responsable du traitement des données au sens du RGPD.

3. Lors de la conclusion d'un contrat, l'opérateur recueille des données à caractère personnel relatives au/à la locataire:

- Données d'identification : prénom, nom, adresse postale, numéro de téléphone personnel, adresse électronique personnelle.

-Données liées à la vie personnelle: permis de conduire, justificatif de domicile.

-Données liées à la vie professionnelle : fonctions exercées, numéro de téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle, attestation pôle emploi ou employeur.

-Données bancaires: RIB.

-Données technologiques: adresse IP, identifiant de l'appareil, type de navigateur, système d'exploitation, identifiants d'appareils portables, données de géolocalisation, pages web visitées.

4. Les traitements sont opérés pour les finalités suivantes et conservées comme suit :

- L'exécution du contrat : pendant durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.

- La gestion client: pendant la durée du contrat et 6 ans à compter de sa cessation.

- La prospection commerciale et les actions associées dans l'intérêt légitime du responsable de traitement sous réserve que le locataire ait expressément consenti à un tel traitement lors de la souscription du contrat et n'ait pas retiré son consentement: 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

- Les obligations légales et réglementaires: 10 ans.

5. Les données à caractère personnel ainsi traitées peuvent être partagées dans les cas suivants:

- Si l'opérateur est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession de contrôle, cession d'actifs, ou procédure collective, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Le destinataire devra néanmoins garantir aux personnes concernées le respect de règles relatives au traitement des données à caractère personnel.

- Si la loi l'exige, l'opérateur peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre elle et se conformer aux procédures administratives et/ou judiciaires.

- A l'ensemble des entités du réseau Citiz afin de simplifier les réservations.

6. L'opérateur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données à caractère personnel contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Les données du/de la locataire sont conservées et stockées pendant toute la durée

définie sur les serveurs de sociétés d'hébergement situées en Union européenne.

Les données ne feront l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union européenne.

Lorsque le/la locataire choisit de communiquer ses données à caractère personnel aux fins de l'exécution des traitements définis au paragraphe 3, il donne expressément son consentement pour la collecte et le traitement de celles-ci.

7. Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'au RGPD (Articles 15 et suivants), le/la locataire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant au choix sa demande :

- par mail à l'adresse [dpo@citiz.fr](mailto:dpo@citiz.fr).

- par courrier à France Autopartage 1, Boulevard de Nancy 67000 Strasbourg.

Le/la locataire a également la possibilité de s'adresser à son opérateur en se rendant à la rubrique des mentions légales du site internet de l'opérateur de souscription du contrat.

8. Le/la locataire a la possibilité de procéder à une réclamation auprès de la CNIL par voie postale ou téléphonique : 3 place de Fontenoy 75 007 Paris - tel : 01 53 73 22 22, ou via le site internet de la CNIL <http://www.cnil.fr>.

#### Article 19 - MODIFICATIONS

1. L'opérateur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de location, ainsi que ses tarifs et annexes.

2. La version en vigueur des présentes conditions générales de location est celle figurant sur le site internet [citiz.coop](http://citiz.coop).

3. En cas de modification des présentes conditions générales de location, le locataire se voit notifier au moins 15 jours avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version, par courrier électronique et/ou SMS, et doit expressément les accepter pour pouvoir continuer à utiliser les services CITIZ.

4. L'acceptation des nouvelles conditions générales de location peut être donnée par le locataire, après en avoir pris connaissance, sur son espace client en ligne.

5. L'acceptation des conditions générales de location en vigueur est en tout état de cause antérieure à chaque nouvelle réservation de véhicule, de sorte que toute réservation est soumise aux conditions générales de location en cours.

6. En cas d'augmentation de plus de 10 % du coût du carburant dans une période de deux mois, le préavis visé au point 3 supra sera de 7 jours.

7. Si le/la locataire n'accepte pas expressément les nouvelles conditions générales et leurs éventuelles annexes jointes, il/elle ne pourra plus accéder au service mais reste néanmoins redevable des consommations antérieures à la résiliation.

#### Article 20-ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leur domicile ou siège social respectif énoncé en tête du contrat conclu à l'inscription.

#### Article 21-LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

Les différends qui viendraient i, se produire entre l'opérateur et le/la locataire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat **peuvent être soumis, avant toute procédure judiciaire et après tentative amiable** écrite, à la médiation par une personne choisie d'un commun accord par les parties, en vue de rechercher une solution amiable, sous réserve de respecter les conditions prévues à l'article L612-2 du Code de la consommation.

A cet effet, la partie la plus diligente qui souhaitera avoir recours au processus de médiation en informera l'autre partie. L'opérateur désigne le Médiateur du Conseil National des professions de l'automobile ([www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)) à l'effet d'organiser la médiation. Le consommateur peut également saisir tout médiateur de son choix, pour autant qu'il respecte les conditions fixées au Titre Premier du Livre VI de la partie législative du Code de la consommation (articles L616-1 à L616-3).

Les parties auront la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix ou de solliciter l'avis d'un expert.

La loi applicable est la Loi française. Tout litige entre l'opérateur et le/la locataire qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de l'opérateur auprès duquel le contrat a été souscrit si le/la **locataire est une personne morale ou bien en cas de souscription professionnelle, et** du domicile du/de la locataire s'il/elle est une personne physique.

#### Article 22 - INVALIDITÉ

Si une disposition non déterminante de l'engagement des parties aux présentes conditions générales de location s'avère être ou devenir nulle, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

*Date*

***Mention "lu et approuvé"***

*Signature*

## Annexe - En cas d'accident

Vous êtes assuré par Citiz, avec une franchise d'assurance applicable en cas de sinistre responsable (responsabilité au sens du code des assurances). Les conditions d'application de la franchise et d'éligibilité aux rachat et majoration sont définies à l'article 14 des conditions générales de location (CGL) du réseau Citiz et explicitée ci-dessous.

### FRANCHISE D'ASSURANCE

En cas de sinistre responsable, la franchise d'assurance est de **700 €** (voitures de catégories S, M, L) ou de **1 000 €** (pour les catégories XL et XXL).

En cas de sinistre, pendant un an, une majoration du prix de location est appliquée (malus sinistre) et l'accès au rachat partiel de la franchise est suspendu.

En cas de second de sinistre responsable dans les 12 mois suivant le premier, la franchise d'assurance est **majorée de 300 €**.

### RACHAT PARTIEL DE LA FRANCHISE « ASSURANCE+ »

Bénéficiez d'un rachat partiel de la franchise : ramenez celle-ci à **200 €** (S, M, L) et **500 €** (XL, XXL) contre une majoration horaire du prix de location.

Option non accessible pour les jeunes conducteurs et suspendue en cas de sinistre responsable pendant 12 mois.

| PROFIL                              |                | PAR HEURE | PAR 24H | PAR SEMAINE | FRANCHISE 1 <sup>ER</sup> SINISTRE |         |
|-------------------------------------|----------------|-----------|---------|-------------|------------------------------------|---------|
|                                     |                |           |         |             | S,M,L                              | XL, XXL |
| Avec abonnement                     | Assurance+     | 0,2 8€    | 3,50€   | 18,50€      | 200€                               | 500€    |
|                                     | Malus sinistre | 0,2 8€    | 3,50€   | 18,50€      | -                                  | -       |
| Offre découverte et Sans abonnement | Assurance+     | 0,56€     |         | 35€         | 200€                               | 500€    |
|                                     | Malus sinistre | 0,56€     | 7€      | 35€         | -                                  | -       |

7€

### JEUNES CONDUCTEURS

Une majoration du prix de location est appliquée aux conducteurs titulaires d'un permis depuis – de 2 ans, sans possibilité de rachat partiel de la franchise.

En cas de sinistre, pendant un an, une majoration du prix de location est appliquée (malus sinistre), toujours sans possibilité de rachat partiel de la franchise.

| PROFIL                    |                | PAR HEURE | PAR 24H | PAR SEMAINE | FRANCHISE 1 <sup>ER</sup> SINISTRE |         |
|---------------------------|----------------|-----------|---------|-------------|------------------------------------|---------|
|                           |                |           |         |             | S,M,L                              | XL, XXL |
| Jeunes conducteurs/trices | Majoration     | 0,56€     | 7€      | 35€         | 700€                               | 1000€   |
|                           | Malus sinistre | 0,56€     | 7€      | 35€         |                                    |         |

(toutes formules confondues)

### EN CAS DE SECOND SINISTRE

En cas de 2<sup>ème</sup> sinistre responsable dans les 12 mois suivant le premier, les franchises appliquées sont identiques quel que soit votre profil :

**1000 €** pour les voitures de catégories S, M, L et **1300 €** pour celles des catégories XL et XXL. Pendant un an, une majoration du prix de location est appliquée (malus sinistre), et l'accès au rachat partiel de la franchise est suspendu.

| PROFIL                        |  | FRANCHISE 2 <sup>ème</sup> SINISTRE          |         |
|-------------------------------|--|----------------------------------------------|---------|
|                               |  | Dans les 12 mois suivants le 1 <sup>er</sup> |         |
|                               |  | S,M,L                                        | XL, XXL |
| Tous profils, toutes formules |  | 1000€                                        | 1300€   |

### RESILIATION

Votre contrat peut être résilié dès le premier sinistre responsable.



## Annexe - Autres frais applicables (TTC)

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Annulation tardive réservation < 5 jours qui commence dans - de 2h<br>Annulation tardive réservation > 5 jours qui commence dans - de 48h                                                                                                        | 50 % du coût horaire                                                                                                    |
| Raccourcissement tardif<br>(la réservation a déjà commencé)                                                                                                                                                                                      | 100% du coût horaire jusqu'à l'heure d'appel avec un minimum d'une heure puis 50% du coût horaire restant               |
| Restitution en retard d'un véhicule                                                                                                                                                                                                              | Coût horaire<br>+3€ / 15 min de retard<br>+pénalité forfaitaire de 50€ si un autre conducteur est affecté par ce retard |
| Perte de la carte à puce                                                                                                                                                                                                                         | 5€                                                                                                                      |
| Non-respect du minimum d'essence {1/4 du réservoir}                                                                                                                                                                                              | 15€                                                                                                                     |
| Frais de traitement {amende, forfait post-stationnement, refacturation de péage ou de parking...}                                                                                                                                                | 15€                                                                                                                     |
| Refacturation des frais de rejet de prélèvement ou de chèque impayé                                                                                                                                                                              | au réel dans la limite de 15€ par incident                                                                              |
| Véhicule rendu anormalement sale {zones : « intérieure », « extérieure », « sièges avant », « sièges arrières », « coffre »}                                                                                                                     | 50€ par zone à nettoyer                                                                                                 |
| Non-respect de l'interdiction de fumer ou de vapoter                                                                                                                                                                                             | 50€                                                                                                                     |
| Intervention et déplacement d'un technicien {oubli carte parking, plafonnier allumé, mauvais stationnement, stationnement éloigné de plus de 2 km de la place initiale, toute remise en service suite à une utilisation non conforme du service} | 50€+facture du déplacement le cas échéant                                                                               |
| Etat des lieux non effectué                                                                                                                                                                                                                      | 50€                                                                                                                     |
| Stationnement non conforme en fin de location {hors station ou hors zone, gênant, interdit...}                                                                                                                                                   | 50€                                                                                                                     |
| Frais d'immobilisation du véhicule (panne, sinistre, perte d'accessoire du véhicule...)                                                                                                                                                          | Forfait de 50€+10€/jour d'immobilisation                                                                                |
| Non restitution ou restitution dégradée d'un objet prêté                                                                                                                                                                                         | Facture de remplacement selon valeur indiquée et acceptée au moment du prêt                                             |
| Frais de remplacement en cas de perte de la carte ou télécommande parking, carte carburant, badge de borne électrique, télécommande d'arceau, datafob, papiers du véhicule                                                                       | Selon frais réels dans la limite de 100€ par élément perdu.                                                             |
| Perte des clés du véhicule : remplacement et reprogrammation                                                                                                                                                                                     | Selon frais réels dans la limite de 600€                                                                                |
| Perte du câble de recharge {véhicules électriques} : remplacement                                                                                                                                                                                | Selon frais réels dans la limite de 900€                                                                                |



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION HUMANISEE DE VÉLOS DE L'EUROMETROPOLE DE STRASBOURG VÉLOHOP

### Article 1 – Objet du Service Vélohop

STRASBOURG MOBILITÉS VÉLO, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 954 081 675, dont le siège social se situe au 55 rue du Marché Gare 67200 Strasbourg, gère pour le compte de l'Eurométropole de Strasbourg, le service de vélos partagés, dénommé Vélohop, ci-après dénommé « le Service ».

Le Service comporte des prestations de locations de vélos courtes et longues durées avec retrait du vélo en agences, en bureaux de Poste ou en livraison, ci-après dénommé « Location humanisée ».

#### Description du Service de locations de vélos courtes et longues durées avec retrait du vélo en agence, en bureaux de Poste ou en livraison

Vélohop est un service qui permet au Client de louer des vélos classiques, vélos enfants, vélos à assistance électrique, vélos pliants, vélos cargos ou des vélos adaptés pour une durée comprise entre un jour et un an.

Les locations inférieures à 1 mois peuvent uniquement être souscrites à l'Agence Centrale.

Deux antivol sont fournis avec chaque Vélo.

Des accessoires supplémentaires sont proposés à la location ou à la vente selon les tarifs indiqués dans la grille tarifaire. La location d'accessoires seuls, sans location de Vélo, est exclue.

Les vélos et accessoires sont retirés et rendus à l'Agence Centrale, à l'Agence mobile, dans un des bureaux de Poste ou livrés à domicile selon les modalités décrites ci-après.

La souscription peut se faire directement à l'Agence Centrale, sans réservation préalable.

Le retrait à l'Agence Mobile, dans un bureau de Poste ou l'option de livraison nécessitent obligatoirement la création d'un compte en ligne Vélohop et la réservation préalable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

#### • Service Agence Mobile avec réservation préalable obligatoire :

Strasbourg Mobilités Vélo organise un passage de son Agence Mobile dans les 33 communes de l'Eurométropole de Strasbourg.

Le calendrier des passages et les adresses sont disponibles sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

Les équipes de Strasbourg Mobilités Vélo livrent les vélos sur le lieu mis à disposition ou via le dispositif d'animations ponctuelles, ces passages permettent :

- Le test de vélo ;
- L'information sur les locations Vélohop ;
- Le retrait et la restitution programmés du Vélo ;
- L'échange programmé pour la maintenance.

Le retrait du Vélo à l'Agence Mobile s'effectue sur rendez-vous. Le Client doit préalablement avoir créé son compte en ligne Vélohop et avoir réservé son Vélo sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> selon les modalités décrites à l'article 9.

Le Client doit se rendre à la date et l'heure convenue et présenter sa pièce d'identité enregistrée lors de la réservation.

En cas d'impossibilité de se rendre à l'Agence Mobile, le Client peut se faire représenter par une tierce personne qui devra présenter la procuration manuscrite du Client, sa propre pièce d'identité et celle du Client.

#### • Service de retrait dans les bureaux de Poste avec réservation préalable obligatoire :

Le retrait du Vélo peut s'effectuer sur rendez-vous dans un bureau de Poste dont la liste est disponible sur le site <https://velhop.strasbourg.eu>.

Le Client doit préalablement avoir créé son compte en ligne Vélohop et avoir réservé son Vélo sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> selon les modalités décrites à l'article 9.

Le Client doit se rendre à la date et l'heure convenue au bureau de Poste et présenter sa pièce d'identité enregistrée lors de la réservation.

Le Vélo est garanti au Client pendant 6 jours ouvrables. Passé ce délai, si le Client n'a pas retiré le Vélo, la réservation sera annulée.

En cas d'impossibilité de se rendre au bureau de Poste, le Client peut se faire représenter par une tierce personne qui devra présenter la procuration manuscrite du Client, sa propre pièce d'identité et celle du Client.

#### • Service de livraison/récupération à domicile avec réservation préalable obligatoire :

Le Client peut choisir la livraison ou la récupération du vélo à l'adresse de son choix située sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, moyennant un supplément de 40 € TTC par prestation.

La livraison à la date convenue s'effectuera en rez-de-chaussée.

Pour cela, le Client doit préalablement avoir créé son compte en ligne Vélohop et avoir réservé son Vélo sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> selon les modalités décrites à l'article 9.

Le client sera contacté par l'équipe en charge de la livraison dans un délai de 72 heures afin de convenir d'un rendez-vous.

Lors de la livraison, le Client devra présenter la pièce d'identité enregistrée lors de sa réservation.

Le Client devra garantir sa présence sur le lieu à la date prévue. En cas d'indisponibilité, le Client peut désigner une tierce personne à qui le Vélo sera remis. Le tiers devra présenter la procuration manuscrite du Client, sa propre pièce d'identité et celle du Client.

### ARTICLE 2 – Modalités d'accès au Service

Le Service est accessible aux particuliers, ci-après dénommé « le Client », et aux entreprises pour lesquelles les conditions spécifiques de location sont détaillées dans l'article 10.

Le Service est accessible aux Clients ayant pris connaissance des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation dans leur intégralité. Elles s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGVU.

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions générales de vente et d'utilisation et à les accepter avant la première utilisation du service.

Pour toute location humanisée, le Client devra fournir une pièce d'identité valide.

Pour toute location supérieure à la semaine, le client devra fournir en sus un justificatif de domicile de moins de 3 mois attestant de sa résidence dans l'Eurométropole de Strasbourg.

Pour toute location étudiante, le client devra fournir en sus sa carte étudiante de l'année scolaire correspondante.

Pour bénéficier du tarif réduit : le client devra fournir son avis d'imposition (ou de non-imposition) le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence.

Le Service est accessible aux personnes, âgées de plus de 18 ans et aux mineurs émancipés.

Le Client déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Les mineurs peuvent avoir accès au Service de location humanisée à condition que le contrat de location soit établi au nom du responsable légal. Le représentant légal s'engage aux termes des présentes conditions à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement par le mineur du fait de l'utilisation du Service sauf force majeure ou faute de la victime.

Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo et de ses accessoires. Pour un utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

Le Service est accessible dans la limite des vélos disponibles dans chaque agence, de même en ce qui concerne les accessoires.

En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente en créant son compte en ligne Vélohop sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> ou se rendre à l'Agence Centrale pour réaliser cette démarche.

Dès qu'un vélo est disponible, le Client est contacté suivant son ordre d'inscription. Il est notifié par courriel de la disponibilité d'un vélo et dispose d'un délai de 5 jours ouvrables pour confirmer sa réservation.

Pour chaque location en agence, un dépôt de garantie est demandé préalablement à toute mise à disposition d'un vélo.

### ARTICLE 3 – Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie n'est pas encaissé par Strasbourg Mobilités Vélo au moment de la souscription.

Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie, sans mise en demeure préalable, et facturera des suppléments au Client, dans les cas et conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration du vélo par lui-même ou par un tiers pendant la période de location, usage frauduleux, non restitution du vélo dans les 48 heures après l'échéance de fin de contrat et/ou disparition et/ou vol du vélo dont le client avait la responsabilité, en cas de refus de paiement d'une pièce dégradée ou manquante.

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

Le dépôt de garantie doit couvrir toute la durée de la location.

Le montant du dépôt de garantie dépend du type de vélo loué :

- Vélo mécanique (adulte, enfant) : 200 € TTC / vélo (deux-cents euros)
- Vélo tandem : 800 € TTC / vélo (huit-cents euros)
- Vélo pliant : 800 € TTC / vélo (huit-cents euros)
- Vélo à assistance électrique : 800 € TTC / vélo (huit-cents euros)
- Vélo cargo : 1 000 € TTC / vélo (mille euros)
- Vélo adapté PMR : 1 000 € TTC / vélo (mille euros)

Le dépôt de garantie peut être laissé par signature d'un mandat SEPA valant autorisation de prélèvement. Le Client devra alors fournir un RIB avec ses coordonnées bancaires internationales IBAN et BIC. Il peut aussi être fourni en espèces ou par carte bancaire (pré-autorisation bancaire) mais uniquement pour les locations inférieures ou égales à la semaine.

#### ARTICLE 4 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs du Service et prestations associées sont affichés en dans l'ensemble des points de location et sont disponibles sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

Le contrat est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue. Le Client peut renouveler son contrat en se rendant à l'Agence centrale ou en se connectant sur son compte en ligne.

Les contrats de location longue durée ne sont pas renouvelables au-delà des durées mentionnées ci-dessous :

| Type de vélos                                          | Durée de location maximum                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Classique adulte                                       | 1 an<br>Seuls les forfaits étudiants peuvent être renouvelés durant la durée des études et sur justification du statut d'étudiant. |
| Classique enfant                                       | 1 an                                                                                                                               |
| Tandem                                                 | 1 mois                                                                                                                             |
| Vélo à assistance électrique, vélo adapté, vélo pliant | 6 mois                                                                                                                             |
| Vélo cargo                                             | 3 mois                                                                                                                             |
| Vélo à assistance électrique avec remorque             |                                                                                                                                    |

Les tarifs en vigueur sont disponibles sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et affichés dans l'ensemble des points de location.

Les types de règlements acceptés sont :

| Souscription directement à l'Agence Centrale                                                                                                                                                                                         | Souscription en ligne sur le site internet <a href="https://velhop.strasbourg.eu">https://velhop.strasbourg.eu</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Carte bancaire</li><li>- Chèque bancaire à l'ordre de Strasbourg Mobilités Vélo, Espèces</li><li>- Carte cadeau Vélhop</li><li>- Compte Mobilité de l'Eurométropole de Strasbourg.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Carte bancaire : le système de paiement utilisé en ligne est le système sécurisé Payzen.</li><li>- Par prélèvement automatique (par carte bancaire via le système de paiement Payzen) uniquement pour les locations supérieures à 3 mois. Le règlement de la première mensualité est effectué à la signature du contrat. Les mensualités qui suivent seront automatiquement réglées par prélèvement chaque mois.</li></ul> |

Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur. Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à Strasbourg Mobilités Vélo).

En cas de présentation d'un RIB ou de la carte bancaire d'un compte n'appartenant pas au Client, ce dernier devra présenter la photocopie de la pièce d'identité du titulaire pour justifier de l'identité du titulaire dudit compte.

**Impayés :** Un Payeur dont le compte est débiteur par sa faute ne peut pas souscrire un nouveau contrat de location tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

**Option assurance garantie vol-casse :** L'assurance garantie vol-casse n'est pas comprise dans le contrat de location. Elle reste à l'initiative et à la charge du Client. Lors de la souscription du contrat de location du Vélo, le Client peut souscrire en option l'assurance garantie vol-casse. Pour tout renseignement, se reporter aux documents disponibles sur <https://velhop.strasbourg.eu>. Cette assurance ne saurait en aucun cas se substituer à l'assurance responsabilité civile.

#### ARTICLE 5 – Obligations des Parties

##### 5.1. Obligations de Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage :

- à fournir le Service selon les conditions décrites dans le présent document ;
- à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du Service proposé avec les moyens mis à sa disposition.

La responsabilité de Strasbourg Mobilités Vélo ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client des services proposés ;
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ;
- en cas d'utilisation du Service par un tiers ;
- en cas d'indisponibilité temporaire d'accès au Service liés à des pannes, saturations, dysfonctionnements ou suspension pour maintenance affectant les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM, GPRS, i-mode, ou SMS ;
- en cas de force majeure.

##### 5.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à prévenir dans un délai de 72 heures maximum Strasbourg Mobilités Vélo par tout moyen en cas de changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, modification des coordonnées bancaires, profil tarifaire...). À défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à Strasbourg Mobilités Vélo et notamment les éventuels frais de rejet de prélèvement qui seront refacturés au Client par sa banque.

###### 5.2.1 Utilisation du vélo

- Le Vélo reste la propriété exclusive de Strasbourg Mobilités Vélo pendant toute la durée d'utilisation du Service, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation autorisée et ce quel qu'en soit le motif.
- Le Client dégage Strasbourg Mobilités Vélo de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même.
- Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Un état des lieux est établi avec le client lors de la prise en charge du vélo en agence. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à Strasbourg Mobilités Vélo.
- Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment toute utilisation gratuite ou non, du vélo par des tiers quels qu'ils soient. La conduite du vélo est réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'Utilisateur.
- Il est interdit de démonter ou d'essayer de démonter tout ou partie du vélo et de modifier le vélo de quelque manière que ce soit notamment d'apposer des autocollants ou d'installer des accessoires autres que ceux fournis et installés par Strasbourg Mobilités Vélo.
- Les réparations seront uniquement réalisées par les équipes de Strasbourg Mobilités Vélo et facturées au client (hors usure normale) selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>
- Il est interdit au Client d'effectuer une activité professionnelle avec un Vélhop à l'exception des vélos cargos et sous couvert d'avoir souscrit un abonnement pour les personnes morales. Tout usage même ponctuel à des fins de livraison, de transport de marchandises ou de personnes pour le compte d'autrui ou pour son propre compte (indépendant, auto-entrepreneur par exemple) est interdit.
- Le Client qui loue un Vélo à assistance électrique s'engage à ne pas parcourir plus de 40 kilomètres par jour soit 1 200 kilomètres maximum par mois. En cas de dépassement de cette limite, un coût kilométrique de 0,50 cts par kilomètre supplémentaire effectué sera facturé au Client.
- Le Client ne peut utiliser le Vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo ne pourra pas être tenu pour responsable.
- Il est interdit de transporter une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux dans le panier du vélo.
- Le Client déclare avoir reçu le manuel d'utilisation du Vélo, en avoir pris connaissance et s'engage à se conformer aux dispositions qu'il contient.

Le Client s'engage à :

- Rendre le vélo propre, sans déchet (panier, remorque et cargo...) et en bon état de fonctionnement ;
- Se conformer au « Décret n° 2016-1800 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de porter un casque pour les conducteurs et les passagers de cycle âgés de moins de douze ans » et à renoncer à toutes poursuites à l'encontre de Strasbourg Mobilités Vélo en cas de non-respect de cette obligation.
- Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à Strasbourg Mobilités Vélo ;
- Assurer la sécurisation de l'équipement qu'il a loué et à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en utilisant obligatoirement le ou les antivol fournis par Strasbourg Mobilités Vélo, en les verrouillant et en attachant le cadre du vélo à un support fixe solidement implanté dans le sol en cas de stationnement. Le client est libre d'utiliser un antivol personnel complémentaire. En aucun cas il ne devra substituer son antivol personnel à celui ou à ceux remis par Strasbourg Mobilités Vélo. En cas d'absence d'antivol remis par Strasbourg Mobilités Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de résilier le contrat ;

- Restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée ;
- Présenter en boutique à la première demande par Strasbourg Mobilités Vélo, le vélo dans un délai maximum de 48 heures ouvrées ;
- Déclarer toute perte, vol, accident ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à Strasbourg Mobilités Vélo par courriel ([contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu)) ou par téléphone (03 67 70 70 70) au maximum dans les 48 heures pour un vélo en location humanisée.

**En cas de vol**, un dépôt de plainte auprès des services de Police avec mention du numéro du Vélo est obligatoire. Le Client devra se présenter à l'Agence centrale muni du dépôt de plainte qu'il aura réalisé au commissariat de police dans ce même délai ou le transmettre par courriel ou directement via son compte client en ligne Vélohop. Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie. Pour pouvoir obtenir un nouveau vélo jusqu'à l'échéance de son contrat, le Client devra obligatoirement déposer un nouveau dépôt de garantie.

À défaut de réception d'un dépôt de plainte ou de restitution du vélo, le client sera redevable de la valeur à neuf du vélo.

Si le vélo volé est retrouvé et restitué à Strasbourg Mobilités Vélo dans les 3 mois qui suivent le vol, le client peut obtenir une restitution d'une partie de son dépôt de garantie. Le service maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo évaluera le montant des réparations nécessaires pour la remise en état du vélo. Celui-ci sera facturé au Client ou déduit du dépôt de garantie encaissé.

#### 5.2.2 Prise en charge et restitution du vélo

- Le Vélo peut être retiré :
  - Directement à l'Agence Centrale, sans obligation de réservation préalable, dans la limite des stocks disponibles.
  - Auprès de l'Agence Mobile, présente dans les communes de l'Eurométropole de Strasbourg participantes selon un calendrier publié sur le site <https://velhop.strasbourg.eu> et avec réservation préalable.
  - Avec réservation préalable et sur rendez-vous dans l'un des bureaux du réseau La Poste.
- Le Client peut également opter pour une livraison du vélo à domicile ou dans tout autre lieu de son choix situé dans le périmètre de l'Eurométropole de Strasbourg. La livraison est payante (au tarif de 40 € TTC) et s'effectue exclusivement sur rendez-vous.
- Un état des lieux contradictoire de départ est effectué avec le Client au moment du retrait du Vélo. La signature par le Client de l'état des lieux ou du bon de livraison constitue une acceptation par celui-ci du bon état général du vélo. Le Client sera alors considéré comme seul responsable en cas de dégradations ou de pièces manquantes.
- Le Client a l'obligation de restituer son vélo au plus tard à l'échéance de son contrat. Tout dépassement donnera lieu à facturation de pénalités de retard selon les termes et modalités prévues à l'article 7, sauf force majeure ou faute du professionnel.
- À l'échéance du contrat, le Vélo doit être restitué :
  - Soit directement à l'Agence Centrale, sans prise de rendez-vous.
  - Soit, sur prise de rendez-vous, à l'Agence Mobile ou dans l'un des bureaux de Poste ou dans le lieu de restitution choisis par le client moyennant paiement du service de récupération (service payant au tarif de 40 € TTC). Pour garantir le retour du Vélo dans les délais, le Client doit prendre rendez-vous à minima 7 jours avant la date de retour prévue contractuellement. Passé ce délai, le Vélo devra obligatoirement être restitué à l'Agence Centrale.
- Un état des lieux de retour est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. Les réparations ne relevant pas d'une usure normale sont facturées au Client selon la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>

#### 5.2.3 Contrôle obligatoire du vélo à mi-contrat

Pour toute location d'une durée supérieure à 3 mois, le Client a l'obligation d'effectuer une visite d'entretien à mi-contrat.

Pour cela, il se rend directement à l'Agence Centrale ou contacte Strasbourg Mobilités Vélo, par téléphone (03 67 70 70 70) ou par courriel ([contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu)) pour convenir d'un rendez-vous dans un autre lieu à minima 7 jours avant la date. Si le Client ne peut pas se déplacer un forfait récupération du vélo est prévu au tarif de 40 € TTC.

**En cas de problème avec son Vélo**, le Client peut se rendre directement à l'Agence Centrale Vélohop ou contacter Strasbourg Mobilités Vélo, par téléphone (03 67 70 70 70) ou par courriel ([contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu)) pour convenir d'un rendez-vous de maintenance.

Si le Client ne peut pas se déplacer, un forfait récupération du vélo est prévu et sera facturé 40 € TTC. La récupération du vélo s'effectue dans la limite du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

### ARTICLE 6 – Droits réservés à Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfaisant pas aux présentes CGVU, sans être tenu de fournir aucune autre justification.

Conformément aux dispositions de l'Article 5.2, le Client dégage Strasbourg Mobilités Vélo de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même et aux biens éventuellement transportés.

### ARTICLE 7 – Frais et non-respect des CGVU

Des frais tels que détaillés ci-dessous sont appliqués à la restitution du vélo. Ces frais sont payés en sus de la location après contrôle du vélo par un agent Vélohop. Ils sont facturés au Client ou prélevés sur son compte bancaire ou déduits du dépôt de garantie encaissé, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes CGVU :

- **Frais de remise en état** : le montant des réparations (hors usure normale) est à la charge du Client et lui sera facturé selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et disponible sur simple demande en agence.

En cas de détériorations subies par le Vélo imputables à l'utilisateur et liées à une utilisation anormale de l'équipement, le montant des réparations sera évalué par le service maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo et sera facturé au Client. Si le montant des réparations dépasse le montant du dépôt de garantie, l'excédent sera facturé au Client.

- **Frais de retard** : en cas de non-restitution du vélo à la date de retour prévue contractuellement, une pénalité journalière équivalente au tarif d'une journée de location plein tarif sera appliquée pour les vélos de la location humanisée.

La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le contrat de location et la date de restitution effective du Vélo.

En cas de non-restitution du Vélo 48 heures après la date contractuellement prévue, sans explication du Client, Strasbourg Mobilités Vélo encaissera l'intégralité du dépôt de garantie sans mise en demeure préalable et engagera des procédures judiciaires.

- **Frais de récupération** : Strasbourg Mobilités Vélo refacturera au Client les frais engagés pour la récupération du vélo (40 € TTC).
- **Frais de dossier** : Strasbourg Mobilité facturera au Client les frais engagés pour traiter son dossier (40 € TTC) en cas de vélo rendu en retard ou de non-paiement des dégradations.
- Strasbourg Mobilités Vélo peut résilier le contrat de plein droit, après information au Client, et prendra effet dès l'information au Client pour les motifs suivants : fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs impayés, prêt gratuit ou payant de son vélo ou de la carte d'abonnement à un tiers par le Client, d'utilisation professionnelle (article 5.2.1), non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGVU.

La résiliation dans ce cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales, et prendra effet dès l'information au client.

### ARTICLE 8 – Fin de contrat

Le Client peut à tout moment résilier son contrat de location en restituant le vélo dans un point de location Vélohop (agences centrale ou mobiles ou bureau de poste).

Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel :

- Perte d'emploi ;
- Déménagement hors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg ;
- Mutation professionnelle hors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg ;
- Incapacité temporaire supérieure à 3 mois ;
- Décès du Client ou du Payeur.

Dans ces cas limitatifs, la résiliation du contrat donnera lieu au remboursement au prorata temporis du montant des mois entiers restant à courir, étant précisé que tout mois entamé est dû puisque l'utilisateur peut bénéficier du service jusqu'au terme du mois.

Toute demande de résiliation doit être formulée par courriel à [contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu) ou par courrier à Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg.

Tout retard supérieur à 48 heures par rapport à l'heure limite de restitution du vélo est considéré comme un cas de disparition du vélo, justifiant l'encaissement par Strasbourg Mobilités Vélo du dépôt de garantie. En cas de non-restitution du vélo à la date de retour prévue contractuellement, des pénalités de retard seront facturées selon les termes et modalités prévues à l'article 7, sauf force majeure ou faute du professionnel.

### ARTICLE 9 – Conditions particulières pour les locations humanisées avec réservation préalable en ligne via le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>

Strasbourg Mobilités Vélo propose par le biais de son site Internet <https://velhop.strasbourg.eu>, des prestations de location avec retrait du Vélo en agences, en bureau de Poste ou avec livraison à domicile.

Toute location avec retrait du Vélo à l'Agence Mobile, en bureau de Poste ou avec livraison à domicile nécessite au préalable la création d'un compte en ligne Vélohop et la souscription du contrat de location sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

Le « Client » désigne toutes personnes physiques utilisant le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> dans le cadre de la location de vélos en ligne.

La « Commande » désigne la pré-réserve en ligne effectuée par le Client sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

En validant sa commande en ligne, le Client accepte entièrement et sans réserve d'aucune sorte le contenu des présentes CGVU.

### 9.1. Modalités d'utilisation de la boutique en ligne du site internet <https://velhop.strasbourg.eu>

Le Client doit créer un compte en ligne sur le site <https://velhop.strasbourg.eu>, préalablement à la passation de toute commande.

Pour cela, le Client doit compléter les champs suivants : civilité, nom, prénom, courriel. Le Client accepte le traitement numérique de ses données personnelles et autorise le suivi d'ouverture des courriels.

La création d'un compte Client nécessite de la part du Client :

- L'acceptation des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité.
- La pleine capacité juridique.
- Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du site faite en son nom sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni de négligence de sa part.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il a fournies. En cas de transmission d'information incomplète ou erronée, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la demande de location, sans que le client ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

### 9.2. Modalités de souscription en ligne

Après avoir confirmé la création de son compte en ligne, le Client saisit son adresse postale et son numéro de téléphone (fixe ou mobile) puis il fait le choix :

- du type de vélo et le cas échéant des options et/ou des accessoires,
- de la durée de location selon les formules proposées
- de la date et lieu de retrait du Vélo

Il fournit les justificatifs nécessaires conformément à l'article 2 des présentes CGVU.

Il fournit un dépôt de garantie conformément à l'article 3 des présentes CGVU.

Après confirmation de sa commande, une pré-autorisation bancaire est effectuée sur le compte bancaire du Client. Le débit sur le compte bancaire ne s'effectuera que lorsque le Client signera le Contrat.

A réception de la commande validée par le Client, les éléments saisis et les pièces justificatives sont vérifiés par Strasbourg Mobilités Vélo. Le délai de traitement est de 72 heures (jours ouvrés) maximum.

**La commande est validée par Strasbourg Mobilités Vélo :** suite à la validation de la commande, un e-mail de confirmation est envoyé au Client.

**La commande est refusée par Strasbourg Mobilités Vélo :** en cas de refus de la commande, un e-mail indiquant le motif du refus sera adressé au Client. Aucun montant ne sera alors prélevé.

### 9.3. Conditions d'annulation : droit de rétractation

Une fois la commande validée, celle-ci est définitive et ne peut donc plus être modifiée.

Le Client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de prise en compte de sa commande. À cette fin, le formulaire type de rétractation est disponible sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>

S'il souhaite exercer son droit de rétractation, le Client adresse le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier électronique à l'adresse suivante [contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu) ou par courrier recommandé avec accusé de réception à Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg, dans le délai susmentionné.

Le Client se verra rembourser le montant de la commande non exécutée et ne pourra prétendre à aucune indemnisation complémentaire. Si le service lui a été fourni avant la fin du délai de rétractation, le Client sera remboursé au prorata temporis du service fourni.

## ARTICLE 10 – Conditions spécifiques pour les contrats de location destinés aux personnes morales

Strasbourg Mobilités Vélo propose, aux personnes morales (entreprises, collectivités, associations), des locations de vélos classiques musculaires (adultes et enfants), des vélos à assistance électrique, des vélos cargos ou vélos pliants, des vélos adaptés comprenant la livraison sur site et une formation à la prise en main des vélos ainsi que des services complémentaires.

Les tarifs sont détaillés sur <https://velhop.strasbourg.eu>.

Les auto-entrepreneurs ne sont pas considérés comme des personnes morales. Ils bénéficient des mêmes conditions et modalités de location que celles appliquées aux clients particuliers mentionnées dans les présentes CGVU.

### 10.1. Modalités d'accès au service et modalités de paiement

Pour toute demande de location, la personne morale devra présenter :

- une copie de la pièce d'identité du Référent de l'entreprise (personne habilitée à engager l'Entreprise),
- une copie d'extrait K-BIS, ou un avis de situation au répertoire Sirene, ou une copie des statuts,
- un ordre de service ou un bon de commande en cas de règlement par virement.

La personne morale a l'obligation d'avoir une assurance responsabilité civile professionnelle qui garantit les conséquences de l'utilisation des vélos et des accessoires loués.

La souscription d'un contrat de location s'effectue exclusivement auprès du Service Commercial de Strasbourg Mobilités Vélo joignable par mail ([contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu)) et par téléphone.

Le règlement de la location s'effectue à réception de la facture ou dans un délai de 30 jours fin de mois (le 15 du mois suivant). Dans ce cas, la personne morale peut régler la location soit par chèque (à l'ordre de Strasbourg Mobilités Vélo), soit par virement sous condition de présenter au préalable un ordre de service ou un bon de commande.

### 10.2. Dépôt de garantie et frais

La personne morale est exonérée du versement du dépôt de garantie si celle-ci loue plus de 5 vélos. Cependant, cette exonération n'est applicable, qu'après validation du dossier de souscription avec l'ensemble des pièces justificatives par le Service Commercial Vélohop.

Pour toute location inférieure à 5 Vélos, un dépôt de garantie est demandé préalablement à toute mise à disposition d'un vélo. Il doit couvrir toute la durée de la location.

La personne morale s'engage à régler les éventuels frais de retard, frais d'intervention, frais de dossier, frais de réparation et de remplacement du vélo et/ou de ses accessoires en cas de dégradations, de perte, de vol ou de non restitution du matériel à l'issue de la location, selon la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et disponible sur simple demande auprès du service commercial.

### 10.3. Obligations de la personne morale

La personne morale peut dans le cadre de son activité mettre les vélos à disposition de ses salariés ou de ses adhérents à titre gracieux.

La personne morale s'engage à transmettre à ses salariés ou à ses adhérents, les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que le manuel d'utilisation du Vélo.

### 10.4. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

Les contrats de location destinés aux personnes morales peuvent être renouvelés sans limitation dans le temps à l'exception des contrats de location de vélos cargo marchandises qui ne peuvent être loués que pour une durée maximum de 1 an et des vélos adaptés qui ne peuvent être loués que pour des durées de 6 mois maximum.

En cas de renouvellement du contrat, celui-ci devra intervenir au plus tard 15 jours avant la date d'échéance du contrat en cours. En cas de non-renouvellement de la location ou de non-réponse dans le délai, le(s) Vélo(s) seront récupérés à échéance du contrat sur le site de l'entreprise.

### 10.5. Entretien de l'équipement

La prestation de maintenance comprise dans le contrat sera assurée sur site, par l'équipe de maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo, tous les 3 mois.

Des entretiens ponctuels sur site sont également possibles au tarif en vigueur.

Vélo relai : En cas de réparation immobilisant le Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo pourra mettre à disposition de la personne morale un Vélo de remplacement sous réserve de disponibilité.

## ARTICLE 12 – Données personnelles

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage à respecter la réglementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD), et la loi modifiée du 6 janvier 1978 « Informatiques et Libertés ». Strasbourg Mobilités Vélo, à travers le Service Vélohop, collecte les données personnelles selon les finalités décrites dans la politique de confidentialité.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, et de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales.

Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles au délégué à la protection des données par courrier à DPO- Strasbourg Mobilités Vélo, 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou par courriel à [dpo@strasbourg-mobilites.eu](mailto:dpo@strasbourg-mobilites.eu)

Tout appel au centre de relations clients ou à l'agence centrale est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

### ARTICLE 13 – Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra adresser à Strasbourg Mobilités Vélo un mail à [contact@strasbourg-mobilites.eu](mailto:contact@strasbourg-mobilites.eu) ou un courrier à l'adresse postale suivante : Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou téléphoner au 03 67 70 70 70 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 18h.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Strasbourg Mobilités Vélo et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours peut :

- Soit, recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : Monsieur Jean-Pierre Teyssier – MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17 – <http://www.mtv.travel>. La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.
- Soit, saisir le Tribunal Judiciaire compétent.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Strasbourg Mobilités Vélo informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### ARTICLE 14 – Modifications des présentes CGVU

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

À défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

### ARTICLE 15 – Validité des présentes CGVU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGVU est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres dispositions sauf si la nullité concerne une clause essentielle du contrat.

01.08.2023

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN STATIONS AUTOMATIQUES DE L'EUROMETROPOLE DE STRASBOURG VÉLHOP

### ARTICLE 1 – Objet du Service Vélohop

STRASBOURG MOBILITÉS VELO, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 954 081 675, dont le siège social se situe au 55 rue du Marché Gare 67200 Strasbourg, gère pour le compte de l'Eurométropole de Strasbourg, le service de vélos partagés, dénommé Vélohop, ci-après dénommé « le Service ».

Le Service comporte des prestations de locations de vélos en libre-service dans les stations automatiques, ci-après dénommé « Location en libre-service ». Les présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation ne concernent que les prestations de location de vélos en stations automatiques.

### Description du Service de location de vélos en stations automatiques

Vélohop est un service qui permet au Client de louer des vélos classiques dans l'une des stations automatiques situées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. La liste ainsi que les adresses des stations automatiques sont consultables sur le site <https://velhop.strasbourg.eu>

Le Service est composé de Stations comportant chacune un totem et des bornes d'accrochage permettant le retrait et la remise du Vélo.

Le Vélo doit obligatoirement être restitué dans la station dans laquelle il a été retiré.

Pour une **utilisation ponctuelle** du Vélo, le Client peut souscrire à une location occasionnelle d'une durée de 24h00.

Pour une **utilisation régulière** du Vélo, le Client peut souscrire à un abonnement annuel :

- "classique", avec facturation des locations à l'usage ;
- "illimité", locations incluses dans l'abonnement.

Pendant la durée de validité de l'accès au Service, le Client ne peut utiliser le Vélo que pour une durée maximale de 24h00 consécutives et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit.

La souscription peut se faire via l'application mobile Vélohop, via le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>, ou à l'Agence Centrale Vélohop selon les modalités décrites à l'article 10.

### ARTICLE 2 – Modalités d'accès au Service

Le Service est accessible aux particuliers, ci-après dénommé « le Client », et aux entreprises pour lesquelles les conditions spécifiques de location sont détaillées dans l'article 11.

Le Service est accessible aux Clients ayant pris connaissance des Conditions Générales de Vente et d'utilisation dans leur intégralité. Elles s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGVU.

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des conditions énoncées dans les présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation et à les accepter avant la première utilisation du service.

Pour toute location humanisée, le Client devra fournir une pièce d'identité valide.

Pour bénéficier du tarif réduit (pour la location humanisée ou location en libre-service) : le client devra fournir son avis d'imposition (ou de non-imposition) le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence.

Le Service est accessible aux personnes, âgées de plus de 18 ans et aux mineurs émancipés.

Le Client déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo et de ses accessoires.

Le Service de location en libre-service est accessible 7jours/7, 24h/24, 365 jours/an.

### ARTICLE 3 – Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie n'est pas encaissé par Strasbourg Mobilités Vélo au moment de la souscription.

Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie, sans mise en demeure préalable, et facturera des suppléments au Client, dans les cas et conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration du vélo par lui-même ou par un tiers pendant la période de location, usage frauduleux, non restitution du vélo dans les 48 heures après l'échéance de fin de contrat et/ou disparition et/ou vol du vélo dont le client avait la responsabilité, en cas de refus de paiement d'une pièce dégradée ou manquante.

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

Lors de sa souscription au Service de location en libre-service, le Client est informé que Strasbourg Mobilités Vélo, via le prestataire de paiement (AYDEN) effectue une empreinte de sa carte bancaire qui autorise Strasbourg Mobilités Vélo à prélever une indemnité de 200 €/vélo de station loué (deux-cents euros), au titre du dépôt de garantie.

### ARTICLE 4 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs du Service et prestations associées sont affichés dans l'ensemble des points de location, sur les totems de chaque station automatique et sont disponibles sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et pour les stations automatiques sur l'application dédiée.

L'abonnement est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

L'utilisation du Service est strictement personnelle. Les codes d'accès délivrés par Strasbourg Mobilités Vélo ou la carte d'identification au Service ne sont par conséquent ni cessibles, ni transmissibles.

La date de début de contrat est fixée à compter de l'acceptation de l'opération par la Banque du Payeur.

- **Cas de la location occasionnelle (24h) :** Le Client dispose d'un droit d'accès de 24 h à compter de l'acceptation de l'opération par la Banque du Payeur. Le Client qui souhaite utiliser à nouveau le Service à l'issue de la période de validité de son adhésion doit effectuer une nouvelle souscription.
- **Cas des abonnements annuels "classiques" et "illimités" :** Le Client dispose d'un droit d'accès de 365 jours à compter de l'acceptation de l'opération par la Banque du Payeur. Le Client sera informé par Strasbourg Mobilités Vélo avant l'échéance de son abonnement. Il appartiendra alors au Client de procéder à son réabonnement.

Le prix du service comprend un droit d'accès pour les formules avec abonnement et un tarif de location selon la durée d'utilisation du vélo, définis selon la grille tarifaire affichée sur les totems de chaque station automatique et disponible sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et l'application dédiée.

Afin de vérifier la validité du compte bancaire, un acompte de 1 € (un euro) est prélevé lors de l'enregistrement de la carte bancaire. Cet acompte sera déduit du montant de la première location.

Le prélèvement du montant total du droit d'accès est effectué au moment de la souscription.

Les consommations par vélo seront prélevées quotidiennement.

Le client autorise Strasbourg Mobilités Vélo à effectuer des prélèvements sur le compte de la carte bancaire associée, saisie sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> pour le règlement du droit d'accès et des consommations ainsi que pour les éventuelles pénalités en cas de dégradations, perte, vol ou destruction du ou des cycles, objet de la location.

Le mode de paiement est obligatoirement la carte bancaire. Afin d'assurer la sécurité des paiements, les transactions s'effectuent par l'intermédiaire du système de paiement sécurisé AYDEN

**Impayés :** Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit, après avoir obtenu ou tenté d'obtenir des explications auprès du Client, de suspendre l'abonnement. Un Client dont le compte est débiteur par sa faute ne peut pas effectuer de nouvelles souscriptions tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

### ARTICLE 5 – Obligations des Parties

#### 5.1. Obligations de Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage :

CGVU Vélohop Stations automatiques

- à fournir le Service selon les Conditions Générales de Vente et d'utilisation décrites dans ce document ;
- à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du Service proposé avec les moyens mis à sa disposition.

La responsabilité de Strasbourg Mobilités Vélo ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client des services proposés ;
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGVU ;
- en cas d'utilisation du Service par un tiers ;
- en cas d'indisponibilité temporaire d'accès au Service liés à des pannes, saturations, dysfonctionnements ou suspension pour maintenance affectant les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM, GPRS, i-mode, ou SMS ;
- en cas de force majeure.

## 5.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à prévenir dans un délai de 72 heures maximum Strasbourg Mobilités Vélo par tout moyen en cas de changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, modification des coordonnées bancaires, profil tarifaire...). À défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à Strasbourg Mobilités Vélo et notamment les éventuels frais de rejet de prélèvement qui seront refacturés au Client par sa banque.

### 5.2.1 Utilisation du vélo

- Le Vélo reste la propriété exclusive de Strasbourg Mobilités Vélo pendant toute la durée d'utilisation du Service, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation autorisée et ce quel qu'en soit le motif.
- Le Client dégage Strasbourg Mobilités Vélo de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même.
- Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à Strasbourg Mobilités Vélo.
- Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment toute utilisation gratuite ou non, du vélo par des tiers quels qu'ils soient. La conduite du vélo est réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'Utilisateur.
- Il est interdit de démonter ou d'essayer de démonter tout ou partie du vélo et de modifier le vélo de quelque manière que ce soit notamment d'apposer des autocollants ou d'installer des accessoires autres que ceux fournis et installés par Strasbourg Mobilités Vélo.
- Les réparations seront uniquement réalisées par les équipes de Strasbourg Mobilités Vélo et facturées au client (hors usure normale) selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>
- Il est interdit au Client de prêter, louer, céder son code d'accès ou sa carte d'abonnement aux stations automatiques et/ou de les utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes CGVU.
- Il est interdit au Client d'effectuer une activité professionnelle avec un Vélohop à l'exception des vélos cargos et sous couvert d'avoir souscrit un abonnement pour les personnes morales. Tout usage même ponctuel à des fins de livraison, de transport de marchandises ou de personnes pour le compte d'autrui ou pour son propre compte (indépendant, auto-entrepreneur par exemple) est interdit.
- Le Client ne peut utiliser le Vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo ne pourra pas être tenu pour responsable.
- Il est interdit de transporter une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux dans le panier du vélo.

Le Client s'engage à :

- Rendre le vélo propre, sans déchet (panier, remorque et cargo...) et en bon état de fonctionnement ;
- Se conformer au « Décret n° 2016-1800 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de porter un casque pour les conducteurs et les passagers de cycle âgés de moins de douze ans » et à renoncer à toutes poursuites à l'encontre de Strasbourg Mobilités Vélo en cas de non-respect de cette obligation. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à Strasbourg Mobilités Vélo ;
- Assurer la sécurisation de l'équipement qu'il a loué et à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en utilisant obligatoirement le ou les antivol(s) fournis par Strasbourg Mobilités Vélo. En cas d'absence d'antivol remis par Strasbourg Mobilités Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de résilier le contrat ;
- Restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée ;
- Présenter en boutique à la première demande par Strasbourg Mobilités Vélo le vélo dans un délai maximum de 48 heures ouvrées ;
- Déclarer toute perte, vol, accident ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à Strasbourg Mobilités Vélo par courriel ([contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu)) ou par téléphone (03 67 70 70 70) au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement s'il s'agit d'un vélo de station automatique et dans les 48 heures pour un vélo en location humanisée.  
**En cas de vol**, un dépôt de plainte auprès des services de Police avec mention du numéro du Vélo est obligatoire. Le Client devra se présenter à l'Agence centrale muni du dépôt de plainte qu'il aura réalisé au commissariat de police dans ce même délai ou le transmettre par courriel ou directement via son compte client en ligne Vélohop. Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie. Pour pouvoir obtenir un nouveau vélo jusqu'à l'échéance de son contrat, le Client devra obligatoirement déposer un nouveau dépôt de garantie.  
 À défaut de réception d'un dépôt de plainte ou de restitution du vélo, le client sera redevable de la valeur à neuf du vélo.  
 Si le vélo volé est retrouvé et restitué à Strasbourg Mobilités Vélo dans les 3 mois qui suivent le vol, le client peut obtenir une restitution d'une partie de son dépôt de garantie. Le service maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo évaluera le montant des réparations nécessaires pour remise en état du vélo. Celui-ci sera facturé au Client ou déduit du dépôt de garantie encaissé.

### 5.2.2 Prise en charge et restitution du vélo

- Une fois abonné, le Client peut emprunter un Vélo :
  - en scannant le QR-Code figurant à l'arrière du Vélo via l'application ;
  - en passant sa carte Badgéo ou sa carte multiservice devant le lecteur situé sur la jupe du vélo, sous réserve que le Client ait au préalable associée sa carte avec son abonnement au moment de la souscription.

L'antivol s'ouvre alors automatiquement et la location démarre.

- Le temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre le décrochage du Vélo et le moment où son raccrochage est effectif. Toute heure entamée est due.

Lors de la prise du vélo, le Client s'engage à procéder à une vérification du Vélo et de ses accessoires. Le Client a 10 minutes pour effectuer ces vérifications. S'il constate le moindre problème, le Client doit rendre le Vélo et retirer un autre Vélo. Dans le cas contraire, le Client reconnaît avoir reçu le vélo en bon état général et sera alors considéré comme seul responsable en cas de dégradations.

- Le Client doit restituer le vélo dans sa station d'origine au plus tard 24 heures après le départ et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit. Au-delà d'une non-restitution du vélo dans un délai de 48h00 maximum et sans justification du Client, le Vélo sera considéré par Strasbourg Mobilités Vélo comme volé.
- Pour retourner le Vélo, le Client doit positionner le Vélo sur la borne puis verrouiller le cadenas de cadre manuellement. La location se termine automatiquement.

**En cas de problème avec son Vélo**, le Client peut se rendre directement à l'Agence Centrale Vélohop ou contacter Strasbourg Mobilités Vélo, par téléphone (03 67 70 70 70) ou par courriel ([contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu)) pour convenir d'un rendez-vous de maintenance. Si le Client ne peut pas se déplacer, un forfait récupération du vélo est prévu et sera facturé 40 € TTC. La récupération du vélo s'effectue dans la limite du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

## ARTICLE 6 – Droits réservés à Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfaisant pas aux présentes CGVU, sans être tenu de fournir aucune autre justification.

Conformément aux dispositions de l'Article 5.2, le Client dégage Strasbourg Mobilités Vélo de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même et aux biens éventuellement transportés.

## ARTICLE 7 – Frais et Non-respect des CGVU

Des frais tels que détaillés ci-dessous sont appliqués à la restitution du vélo. Ces frais sont payés en sus de la location après contrôle du vélo par un agent Vélohop. Ils sont facturés au Client ou prélevés sur son compte bancaire ou déduits du dépôt de garantie encaissé, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes CGVU :

- **Frais de remise en état** : le montant des réparations (hors usure normale) est à la charge du Client et lui sera facturé selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et disponible sur simple demande en agence.  
 En cas de détériorations subies par le Vélo imputables à l'utilisateur et liées à une utilisation anormale de l'équipement, le montant des réparations sera évalué par le service maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo et sera facturé au Client. Si le montant des réparations dépasse le montant du dépôt de garantie, l'excédent sera facturé au Client.

- **Frais de retard** : en cas de non-restitution du vélo dans les 24 heures, une pénalité sera facturée au Client :
  - 14 € facturé par 24 heures supplémentaires pour les formules sans abonnement
  - 6 € facturé par 24 heures supplémentaires pour les abonnements au tarif plein
  - 3 € facturé par 24 heures supplémentaires pour les abonnements au tarif réduit

En cas de non-restitution du Vélo 48 heures après la date contractuellement prévue, sans explication du Client, Strasbourg Mobilités Vélo encaissera l'intégralité du dépôt de garantie sans mise en demeure préalable et engagera des procédures judiciaires.

- **Frais de récupération** : Strasbourg Mobilités Vélo refacturera au Client les frais engagés pour la récupération du vélo (40 € TTC).
- **Frais de dossier** : Strasbourg Mobilités Vélo facturera au Client les frais engagés pour traiter son dossier (40 € TTC) en cas de vélo rendu en retard ou de non-paiement des dégradations.
- **Frais de dossier** : Strasbourg Mobilités Vélo facturera au Client les frais engagés pour traiter son dossier (40 € TTC) en cas de vélo rendu en retard ou de non-paiement des dégradations.
- **Frais de restitution** : Pour les retours en dehors de la station d'origine, des frais de restitution d'un montant de 25 € TTC sont prélevés.

Strasbourg Mobilités Vélo peut résilier le contrat de plein droit, après information au Client, et prendra effet dès l'information au Client pour les motifs suivants : fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs impayés, prêt gratuit ou payant de son vélo ou de la carte d'abonnement à un tiers par le Client, d'utilisation professionnelle (article 5.2.1), non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGVU.

La résiliation dans ce cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales, et prendra effet dès l'information au client.

## ARTICLE 8 – Fin de contrat

Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel :

- Perte d'emploi ;
- Déménagement hors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg ;
- Mutation professionnelle hors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg ;
- Incapacité temporaire supérieure à 3 mois ;
- Décès du Client ou du Payeur.

Dans ces cas limitatifs, la résiliation du contrat donnera lieu au remboursement au prorata temporis du montant des mois entiers restant à courir, étant précisé que tout mois entamé est dû puisque l'utilisateur peut bénéficier du service jusqu'au terme du mois.

Toute demande de résiliation doit être formulée par courriel à [contact@velhop.strasbourg.eu](mailto:contact@velhop.strasbourg.eu) ou par courrier à Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg.

Tout retard supérieur à 48 heures par rapport à l'heure limite de restitution du vélo est considéré comme un cas de disparition du vélo, justifiant l'encaissement par Strasbourg Mobilités Vélo du dépôt de garantie. En cas de non-restitution du vélo à la date de retour prévue contractuellement, des pénalités de retard seront facturées selon les termes et modalités prévues à l'article 7, sauf force majeure ou faute du professionnel.

## ARTICLE 9 – Conditions particulières pour les locations en stations automatiques

Le Client peut souscrire directement sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> ou en téléchargeant l'application Vélhop (disponible sur Google Play, App Store ainsi que Huawei AppGallery).

Le Client complète alors ses informations personnelles (nom, prénom, adresse courriel et son numéro de téléphone mobile). Il saisit les coordonnées de sa carte bancaire pour le paiement. Puis, il fait le choix de sa formule.

Pour bénéficier du tarif réduit, le Client devra fournir le justificatif nécessaire (avis d'imposition le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence ou avis de non-imposition).

Le Client accepte les Conditions Générales de ventes et d'utilisation et valide le processus de souscription en saisissant le code PIN reçu par SMS ou par courriel.

### Souscription à l'Agence Centrale Vélhop

Le Client peut effectuer sa souscription en se rendant à l'Agence Centrale Vélhop. L'agent de vente effectuera pour le compte du client les démarches nécessaires à sa souscription au service.

### Option de chargement possible de l'abonnement en station sur une carte

Le Client peut choisir d'utiliser sa carte Badgéo, PassMobilité ou sa carte multi-service pour retirer et rendre le Vélo en station automatique.

Pour cela, le Client doit, au moment de sa souscription, lier sa carte à son compte en ligne Vélhop en suivant la procédure indiquée en ligne.

La carte d'identification au Service et les codes d'accès délivrés par Vélhop sont strictement personnels et permettent au Client de retirer, utiliser et restituer un vélo en station automatique.

En cas de perte ou de vol de la carte d'abonnement, le Client doit prévenir le plus rapidement possible Strasbourg Mobilités Vélo, qui bloquera la carte pour la rendre inutilisable. Le Client reste responsable de toute location de matériel qui aurait été effectuée par un tiers ou par lui-même avant le blocage de la carte. Pour être exonéré de cette responsabilité, le Client doit prouver qu'il a déclaré le vol ou autre évènement qui n'est pas de son fait. Une demande de duplicata, dont le tarif est indiqué sur la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et disponible sur simple demande en boutique, devra être faite auprès de Strasbourg Mobilités Vélo. Durant la période de demande de duplicata, de fabrication et d'envoi de la carte, le Client ne pourra accéder au service. Aucun dédommagement ne sera engagé pour compenser cette période d'inaccessibilité au service.

Le Client est tenu de restituer le vélo dans la station d'origine au plus tard **dans les 24 heures** suivant son retrait, quelle que soit la formule de location choisie.

Si le Client se trouve dans l'incapacité de rendre le vélo en station automatique, il a l'obligation de sécuriser le vélo et de prendre contact avec le centre d'appel (03 67 70 70 70).

La location court jusqu'à la récupération du vélo par notre service si l'incapacité de rendre le vélo est imputable au Client et des frais de récupération du vélo seront facturés au client (40 € TTC).

Si l'incapacité de rendre le vélo est imputable à Strasbourg Mobilités Vélo, la location s'interrompt dès le signalement effectué par le client.

## ARTICLE 10 – Données personnelles

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage à respecter la réglementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD), et la loi modifiée du 6 janvier 1978 « Informatiques et Libertés ». Strasbourg Mobilités Vélo, à travers le Service Vélhop, collecte les données personnelles selon les finalités décrites dans la politique de confidentialité.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, et de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales.

Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles au délégué à la protection des données par courrier à DPO- Strasbourg Mobilités Vélo, 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou par courriel à [dpo@strasbourg-mobilites.eu](mailto:dpo@strasbourg-mobilites.eu)

Tout appel au centre de relations clients ou à l'agence centrale est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

## ARTICLE 11 – Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra adresser à Strasbourg Mobilités Vélo un mail à [contact@strasbourg-mobilites.eu](mailto:contact@strasbourg-mobilites.eu) ou un courrier à l'adresse postale suivante : Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou téléphoner au 03 67 70 70 70 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 18h.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Strasbourg Mobilités Vélo et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours peut :

- Soit, recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : Monsieur Jean-Pierre Teyssier – MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17 – <http://www.mtv.travel>.
  - La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.
- Soit, saisir le Tribunal Judiciaire compétent.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Strasbourg Mobilités Vélo informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### **ARTICLE 12 – Modifications des présentes CGVU**

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

À défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

#### **ARTICLE 13 – Validité des présentes CGVU**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGVU est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres dispositions sauf si la nullité concerne une clause essentielle du contrat.

01/11/2023