



## 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 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 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 souscrite 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 Vélhop 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 Vélhop 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 Vélhop 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 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 Vélo à assistance électrique avec remorque	3 mois

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 Vélohop</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 facturés 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 antivols 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 Vélhop. 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 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 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 a 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 a 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 Vélhop 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 Vélhop. 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 Vélhop (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 Vélhop 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-réservation 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 Vélhop.

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 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 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