



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

Article 1 – Objet du Service Véloh

STRASBOURG MOBILITÉS, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 528 996 796, 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 Véloh, 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

Véloh 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>

L'accès aux locations en formule « **Découverte**» (jusqu'à 5 vélos maximum) et en formule « **Liberté**»(1 vélo maximum) s'effectuent sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu/>, au moyen de tout support informatique.

Un code d'accès personnel est attribué au Client lors de la création d'un compte en ligne. Le code est valable selon la durée de chaque formule, à compter de l'acceptation de l'opération par l'établissement bancaire.

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 « Découverte ».

Pour une **utilisation régulière** du Vélo, le Client peut souscrire à un abonnement « Liberté » avec facturation des locations à l'usage.

Pendant la durée de validité de l'accès au Service, le Client ne peut utiliser le Vélo que pour **une durée maximale de 72 heures consécutives** et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit.

ARTICLE 2 – Modalités d'accès au Service

Le Service est accessible aux particuliers, ci-après dénommé « le Client ».

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.

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

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 est accessible dans la limite des vélos disponibles dans chaque station.

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 au moment de la souscription.

Strasbourg Mobilités 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, nonrestitution du vélo 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.

Strasbourg Mobilités se réserve le droit de prélever sur le compte bancaire de la carte bancaire associée déclarée par le Client, une indemnité de 150 €/ vélo loué (cent-cinquante euros) au titre du dépôt de garantie.

ARTICLE 4 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs du Service et prestations associées sont affichés, sur les totems de chaque station automatique et sont disponibles sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>

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 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.

Le prix du service comprend un droit d'accès 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>.

- **Pour la formule « Découverte »** : le règlement du montant des locations dû par le Client intervient à l'expiration de la durée de validité maximale de la formule (soit 7 jours) par prélèvement sur le compte de la carte bancaire associée enregistrée par le Client dans son compte en ligne.
- **Pour la formule « Liberté »** : le prélèvement du montant total du droit d'accès est effectué au moment de la souscription. 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).

Le client autorise Strasbourg Mobilités 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 STRIPE. Strasbourg Mobilités ne conserve ainsi en aucun cas les données bancaires liées aux paiements et n'a pas accès aux informations confidentielles relatives aux moyens de paiement.

Impayés : Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, Strasbourg Mobilités 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

Strasbourg Mobilités s'engage :

- à fournir le Service selon les Conditions 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 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 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 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 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 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.
- 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.
- Les réparations seront uniquement réalisées par les équipes de Strasbourg Mobilités 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 Conditions générales de vente et d'utilisation.
- Il est interdit au Client d'effectuer une activité professionnelle avec un Vélhop. 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 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 ;
- 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, 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. En cas d'absence d'antivol remis par Strasbourg Mobilités, Strasbourg Mobilités se réserve le droit de résilier le contrat ;

- Restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée ;
- Déclarer toute perte, vol, accident ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à Strasbourg Mobilités par courriel (contact@velhop.strasbourg.eu) ou par téléphone (03 67 70 70 70) au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement pour un vélo de station automatique.

En cas de vol, un dépôt de plainte auprès des services de Police avec mention du numéro du Vélo est obligatoire. Le Client devra dans ce même délai transmettre le dépôt de plainte qu'il aura réalisé par courriel à contact@velhop.strasbourg.eu. Strasbourg Mobilités encaissera le 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 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 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 temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre la prise du Vélo et le moment où son rattachement 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 72 heures après le départ** et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit. Au-delà, le Vélo sera considéré par Strasbourg Mobilités comme volé.

ARTICLE 6 – Droits réservés à Strasbourg Mobilités

Strasbourg Mobilités 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 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 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 récupération** : Strasbourg Mobilités refacturera au Client les frais engagés pour la récupération du vélo (40 € TTC).
- **Frais de dossier** : Strasbourg Mobilités facturera au Client les frais engagés pour traiter le dossier (40 € TTC) en cas de vélo rendu

en retard ou de non-paiement des dégradations.

Strasbourg Mobilités 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

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 du dépôt de garantie.

Le Client peut à tout moment mettre fin à sa location en restituant le vélo en station automatique. Le Client ne peut prétendre à aucun remboursement de son abonnement en station en cas de résiliation anticipée et ce quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 9 – Conditions particulières pour les locations en stations automatiques

Le Client peut souscrire directement sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>

Le Client complète alors ses informations personnelles. Il saisit les coordonnées de sa carte bancaire pour le paiement. Puis, il fait le choix de sa formule. Le Client accepte les Conditions Générales de vente et d'utilisation et valide le processus de souscription en saisissant le code PIN reçu par SMS.

Option de chargement possible de l'abonnement en station sur une carte : le Client peut choisir d'utiliser sa carte PassMobilité pour retirer et rendre le Vélo en station automatique.

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, 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. Durant la période de demande de duplicata, de fabrication et d'envoi de la carte, le Client ne pourra pas 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 72 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, la location s'interrompt dès le signalement effectué par le client.

ARTICLE 10 – Données personnelles

Strasbourg Mobilités 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, 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, 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou par courriel à 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 un mail à contact@strasbourg-mobilites.eu ou un courrier à l'adresse postale suivante : Strasbourg Mobilités – 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 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 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.

ARTICLE 12 – Modifications des présentes CGVU

Strasbourg Mobilités 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 Conditions Générales de vente et d'utilisation 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