



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

Article 1 – Objet du Service Vélhop

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 Vélhop, 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 agences, en bureaux de Poste ou en livraison

Vélhop 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.

Un antivol est fourni avec chaque Vélo mécanique. Deux antivols sont fournis avec chaque Vélo disposant d'une assistance électrique.

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 peuvent être retirés et rendus dans l'une des agences Vélhop, dans un des bureaux de Poste partenaire 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 auprès de l'Agence Mobile, ou de celles de Schiltigheim et du Campus, dans un bureau de Poste partenaire ou en cas de livraison dans un point choisi par le client, nécessitent obligatoirement la création d'un compte en ligne Vélhop 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 Vélhop ;
- 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 exclusivement. 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 et présenter sa pièce d'identité enregistrée lors de la réservation.

Passé ce délai, si le Client n'a pas retiré le Vélo, la réservation sera annulée.

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 à l'Agence éphémère Campus ou à l'Agence Vélhop de Schiltigheim avec réservation préalable obligatoire :

Le retrait du Vélo s'effectue sur rendez-vous à l'Agence éphémère Campus ou l'Agence Vélhop de Schiltigheim.

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 et présenter sa pièce d'identité enregistrée lors de la réservation.

Passé ce délai, si le Client n'a pas retiré le Vélo, la réservation sera annulée.

En cas d'impossibilité de se rendre au rendez-vous, 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 partenaires avec réservation préalable obligatoire :

Le retrait du Vélo peut s'effectuer sur rendez-vous dans un bureau de Poste partenaire 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.

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 personnes âgées de plus de 18 ans et aux mineurs émancipés.

Les mineurs peuvent avoir accès au Service de location humanisée à condition que le contrat de location soit établi au nom du représentant 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 pour lui-même (ou pour la personne dont il a la responsabilité légale) 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. Pour un utilisateur mineur, son représentant légal déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo et de ses accessoires et qui couvre la personne mineure. Il reconnaît et accepte l'ensemble des dispositions du service.

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 et le cas échéant à son représentant légal 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'Usager 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, 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 ou un justificatif confirmant qu'il exerce une activité professionnelle ou étudie (université, formation continue, apprentissage) sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Pour toute location au tarif étudiant, le client devra fournir en sus sa carte étudiante de l'année scolaire correspondante, attestant de son inscription dans un établissement de formation ou d'études supérieures situé dans le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Pour bénéficier du tarif étudiant solidaire, le client devra en sus fournir un justificatif prouvant qu'il est :

- un étudiant boursier sur critères sociaux des échelons 3 à 7 ;
- un étudiant bénéficiant de l'Aide Spécifique Annuelle aux étudiants en situation d'Autonomie (ASAA) du CROUS correspondant aux échelons de bourse 3 à 7 ;
- un étudiant non boursiers et bénéficiaire du repas du CROUS à 1 €.

Les tarifs « étudiant » et « étudiant solidaire » sont accessibles aux personnes mineures inscrites en études supérieures sur présentation des justificatifs de scolarité et de revenus, sous réserve que le contrat soit souscrit par un représentant légal majeur.

Pour bénéficier du tarif solidaire : le client devra fournir son avis d'imposition (ou de non-imposition) le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence. Le montant du revenu fiscal de référence donnant accès au tarif solidaire correspond à la strate n°1 des seuils fixés par l'État, soit à la date d'émission de ces CGVU à 7 500 € par part maximum.

Les porteurs de la Carte Mobilité Inclusion ont accès aux tarifs solidaires pour les vélos adaptés.

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 3 jours calendaires pour confirmer sa réservation.

Pour chaque location, 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)
- Draisienne : 100 € TTC/draisienne (cent 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 par carte bancaire, selon la durée et le type de location.

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 peuvent être souscrits selon les conditions détaillées ci-dessous :

	Tarification générale sans engagement (Location 1 jour, 3 à 7 jours, 1 mois – tarif plein ou solidaire)	Tarification préférentielle avec engagement de durée (Tarif plein ou solidaire)
Vélo mécanique adulte (bicyclette, vélo pliant)	Renouvellement des contrats sans limite de durée.	Location 1 an avec engagement valable 1 seule fois, non renouvelable.
Vélo mécanique enfant	Renouvellement des contrats sans limite de durée.	Location 1 an avec engagement renouvelable jusqu'au passage en taille de vélo adulte
Vélo mécanique étudiant	Non concerné	Location 10 mois ou 1 an avec engagement , renouvelables jusqu'à la fin du statut étudiant.
Vélo à assistance électrique, vélos surbaissés	Renouvellement des contrats sans limite de durée.	Location 1 an avec engagement valable 1 fois, non renouvelable.
Vélos cargos, vélos rallongés	Durée d'utilisation limitée à 3 mois consécutifs	Location 3 mois avec engagement valable 1 fois, non renouvelable.
Vélos adaptés, Tandems	Durée d'utilisation limitée à 3 mois consécutifs	Non concerné

Les types de règlement acceptés sont :

Souscription directement à l'Agence Centrale	Souscription en ligne sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu
- Carte bancaire - Espèces - 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. - Carte cadeau Vélhop - Compte Mobilité de l'Eurométropole de Strasbourg.	- Carte bancaire : le système de paiement utilisé en ligne est le système sécurisé Payzen. - 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.

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 assurances : l'assurance n'est pas comprise dans le contrat de location. Elle reste à l'initiative et à la charge du Client.

L'assurance proposée est fournie par LOCVELO S.A.S. et sa division LOCVELO Assurances, mandataire intermédiaire d'assurances, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 20002666.Lors de la souscription du contrat de location du Vélo, le Client peut souscrire une assurance, auprès de LOCVELO S.A.S. et sa division LOCVELO Assurances :

- Responsabilité civile
- Responsabilité civile, Rachat de dépôt de garantie
- Responsabilité civile, Rachat de dépôt de garantie et casse (non applicable pour les vélos classiques, enfant et draisienne

Les tarifs d'assurance sont fixés par LOCVELO S.A.S. et sa division LOCVELO Assurances.

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 exclusivement 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>, et en agence.
- 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 qui loue un Vélo avec une assistance électrique s'engage à ne pas parcourir plus de 40 kilomètres par jour et au maximum 800 kilomètres par mois. En cas de dépassement de cette limite, des frais supplémentaires sont appliqués selon les modalités détaillées dans l'article 7, paragraphe « frais de dépassement kilométrique ».
- 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.
- 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.
- 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 agence 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) ou par téléphone (03 67 70 70 70) au maximum dans les 48 heures.

En cas de vol, un dépôt de plainte, comprenant le numéro du vélo, devra obligatoirement être effectué dans les 4 jours calendaires suivant le constat du vol, auprès des services de Police. Dans ce même délai (4 jours), le Client devra remettre son dépôt de plainte à l'Agence centrale Si le client est titulaire d'une assurance, le dépôt de plainte doit être transmis exclusivement via son compte client en ligne Vélohop. En l'absence d'assurance, le dépôt de plainte doit être remis à l'Agence centrale ou transmis par courriel.

Le Client devra restituer dans les 4 jours calendaires à l'Agence centrale les clés de l'antivol et le chargeur de la batterie pour les vélos disposant d'une assistance électrique.

Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie. Pour pouvoir obtenir un nouveau vélo (en fonction du stock disponible) 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 à l'échéance de son contrat 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.
 - À l'agence éphémère Campus ou au l'Agence Vélohop de Schiltigheim avec réservation préalable et sur rendez-vous.
 - Avec réservation préalable et sur rendez-vous dans l'un des bureaux partenaires 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/vélo) 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, à l'Agence éphémère Campus, à l'Agence Vélohop de Schiltigheim ou dans l'un des bureaux de Poste partenaire ou dans le lieu de restitution choisi par le client moyennant paiement du service de récupération (service payant au tarif de 40 € TTC/vélo). 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) 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/vélo.

5.2.4. Maintenance en cours de contrat

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) pour convenir d'un rendez-vous de maintenance.

En cas de réparation immobilisant le Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo pourra mettre à disposition du Client un vélo de remplacement dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, aucun dédommagement ou remboursement ne sera engagé pour compenser cette période d'indisponibilité et le contrat de location ne pourra pas être prolongé de la durée de l'indisponibilité.

Si le Client ne peut pas se déplacer, un forfait récupération du vélo est prévu et sera facturé 40 € TTC/vélo. La récupération du vélo s'effectue dans la limite du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Si le vélo est immobilisé en-dehors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, le client devra restituer le vélo par ses propres moyens.

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. 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 complémentaires

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 :

- **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> . 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, des frais de retard seront facturés à hauteur des tarifs de location pleins appliqués en agence. 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 dépassement kilométrique** : en cas de dépassement de la limite des 800 km maximum autorisés par mois avec un vélo doté d'une assistance électrique, le client est redevable d'un montant de 0,50 € TTC par kilomètre supplémentaire effectué pour les kilomètres compris entre 801 et 1 000 kilomètres et 1,00€ TTC par kilomètre supplémentaire au-delà de 1 001 kilomètres. Le nombre de kilomètres supplémentaires est défini par la différence entre le nombre de kilomètres inscrits au compteur lors de la prise du vélo par le Client et sa restitution. Le nombre de kilomètres initial est intégré dans l'état des lieux effectué lors du retrait du vélo.
 - **Frais de récupération** : Strasbourg Mobilités Vélo refacturera au Client les frais engagés pour la récupération du vélo (40 € TTC/vélo).
 - **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.

ARTICLE 8 – Fin de contrat

8.1. Échéance du 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 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.

8.2. Résiliation anticipée :

8.2.1. À l'initiative du Client :

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

Le Client peut à tout moment résilier son contrat de location en restituant le vélo dans un point de location Vélhop selon les modalités décrites à l'article 5.2.2 des présentes CGVU

Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client et le Client reste redevable des sommes dues jusqu'à l'échéance de son contrat, 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 de location restant à courir, étant précisé que tout mois entamé est dû puisque le Client peut bénéficier du service jusqu'au terme du mois.

En cas de résiliation anticipée, quelle qu'en soit la cause, le Client ne peut bénéficier d'aucun remboursement de l'assurance souscrite.

8.2.2. À l'initiative de Strasbourg Mobilités Vélo :

Strasbourg Mobilités Vélo peut résilier le contrat de plein droit, après information au Client ; la résiliation prend effet dès l'information du 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. Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

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

ARTICLE 9 – Conditions particulières pour les locations 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 éphémère Campus, à l'Agence Vélhop de Schiltigheim, 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 l'agence 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.

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 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 location 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 du montant de la location au prorata temporis du service fourni. Le Client ne pourra bénéficier d’aucun remboursement de l’assurance souscrite et des éventuels frais de livraison

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

Strasbourg Mobilités Vélo propose, aux personnes morales (entreprises, collectivités, associations, établissements publics et privés), des locations de vélos classiques musculaires (adultes et enfants), des vélos à assistance électrique, des vélos cargos ou vélos pliants et des vélos adaptés. Un service de livraison sur site et un accompagnement à la prise en main des vélos ainsi que des services complémentaires sont disponibles et détaillés dans l’article 10.5 des présentes CGVU.

Les tarifs sont détaillés sur le site internet <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 Référént de la personne morale (personne habilitée à engager la personne morale),
- une copie d’extrait K-BIS, ou un avis de situation au répertoire Sirene de moins de 3 mois ; 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 auprès du Service Commercial de Strasbourg Mobilités Vélo joignable par mail (contact@velhop.strasbourg.eu) et par téléphone (03.67.70.70.70).

Le règlement de la location s’effectue au comptant ou en différé, sous réserve de présenter au préalable un ordre de service ou un bon de commande.

Dans ce cas, la personne morale peut régler la location soit par chèque (à l’ordre de Strasbourg Mobilités Vélo), soit par virement dans un délai de 30 jours fin de mois (le 15 du mois suivant).

10.2. Frais complémentaires

La personne morale s’engage à régler les éventuels frais de retard, frais de dépassement kilométrique pour les vélos avec une assistance électrique, frais de récupération, frais de dossier, ainsi que les 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 auprès du service commercial de Strasbourg Mobilités Vélo.

10.3. Obligations de la personne morale

La personne morale s’engage à respecter les présentes CGVU au même titre qu’un client particulier.

La personne morale peut dans le cadre de son activité mettre les vélos à disposition de ses salariés ou de ses adhérents uniquement à titre gracieux. Aucune sous-location (gratuite ou payante) ne peut être effectuée par la personne morale.

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. Les salariés ou les adhérents s’engagent à respecter les présentes CGVU au même titre qu’un client particulier.

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.

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 et des frais de récupération seront facturés selon la tarification en vigueur.

10.5 Services proposés aux personnes morales

Des prestations de livraison, d’animation, d’accompagnement à la prise en main, de récupération ou d’entretien des vélos sur site peuvent être proposées, en fonction de la taille de la flotte et de la durée de location. Les tarifs correspondants sont consultables sur le site internet : velhop.strasbourg.eu.

En cas de réparation nécessitant l’immobilisation d’un vélo, Strasbourg Mobilités Vélo pourra, sous réserve de disponibilité, mettre à disposition de la personne morale un vélo de remplacement. En cas d’indisponibilité, aucun dédommagement ou remboursement ne sera accordé pour compenser cette période, et le contrat de location ne pourra pas être prolongé de la durée de l’immobilisation.

ARTICLE 11 – Conditions spécifiques pour les locations de groupe

11.1. Réservation

Pour les locations de groupe, un service de réservation est disponible.

Est considérée comme une location de groupe toute demande portant sur :

- 10 vélos classiques ou plus,
- ou 5 vélos à assistance électrique ou plus,
- ou 3 vélos cargos ou plus,
- ou 2 vélos adaptés ou plus.

La demande de réservation doit être adressée par courriel ou par téléphone au Service Commercial de Strasbourg Mobilités Vélo.

Un devis est établi sur la base des informations transmises (nombre et type de vélos, durée de location, prestations complémentaires éventuelles).

La réservation est confirmée à réception du devis signé, accompagné du versement d’un **acompte de 50 % du montant total TTC**.

Des prestations peuvent être proposées en supplément, sous réserve de disponibilité et en fonction de la nature de la demande : livraison et récupération des vélos sur site, animation, accompagnement à la prise en main, etc.

Les tarifs sont consultables sur le site : velhop.strasbourg.eu.

11.2. Annulation

Toute demande d’annulation doit être formulée par écrit.

Des frais d’annulation s’appliquent selon les délais suivants :

Délai avant le début de la location	Frais d’annulation appliqués
Plus de 15 jours	Aucun frais, l’acompte est remboursé intégralement
Entre 15 et 7 jours	50 % du montant de l’acompte est conservé
Moins de 7 jours	L’acompte est entièrement conservé (non remboursé)

En cas de non-présentation le jour de la location, **la totalité du montant de la location reste due**.

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

ARTICLE 13 – Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra adresser à Strasbourg Mobilités Vélo un mail à 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 MAS – 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.

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 15 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.

07.07.2025