CONDITION GÉNÉRALE D'UTILISATION [Twisto Vélolib]

Vélos en libre-service

Le présent document a été établi avec tous nos soins. Il doit toutefois être adapté à votre contexte juridique ainsi qu'à la réalité de votre service.

Entre

L'usager.e du service, ci-après dénommé.e **« l'Utilisateur.rice »**

Et

La société **RD Caen la Mer (RD CLM)**, SAS au capital de 1 200 000 euros, dont le siège social est sis 2 avenue des Etangs 14123 Fleury-sur-Orne , immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Caen sous le numéro 933 707 549, représentée par le directeur du réseau, Monsieur Jean-Baptiste Tailleux, en sa qualité de Directeur Général,

Ci-après désignée **«l'Opérateur»**,

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET **2**
1.1 Objet 2
1.2 Coordonnées du Service Clients 2
ARTICLE 2 – DÉFINITIONS **3**
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE **4**
ARTICLE 4 – TARIF, PRIX APPLICABLE ET MODALITÉS DE PAIEMENT **4**
4.1 Tarifs - Prix applicable 4
4.2. Modalités de paiement 5
4.3. Sécurisation des paiements et fraude bancaire 5
4.4. Pré-autorisation 5
4.5. Engagements de l'Utilisateur.rice 5
ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DES PARTIES **5**
5.1 Obligations de l'Opérateur 6
5.2 Obligations de l'Utilisateur.rice 6
5.2.1 Adhésion aux CGUS 6
5.2.2. Conditions d'accès au Service 6
5.2.3 Création et mise à jour du Compte 7
5.2.4 Choix des identifiants- Sécurité du Compte 7

5.2.4 Accès au Vélo 8
5.2.5 Conditions d'utilisation du Vélo 8
5.2.6 Assurance responsabilité civile 9
ARTICLE 6 – RESILIATION DU CONTRAT 9
6.1 Résiliation du Contrat par l'Utilisateur.rice 9
6.2 Résiliation pour faute de l'Utilisateur.rice 9
ARTICLE 7 – CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DES VÉLOS 10
7.1 Modalité d'emprunt du Vélo en Station 10
7.2 Sécurisation et conservation du Vélo 10
7.3 Modalité de restitution du Vélo en Station en fin de location 11
7.4 Cas du changement de lieu de destination en cours de location 11
7.5 Demande de fin de trajet d'urgence 12
7.6 Zone d'opération du Service 12
ARTICLE 8 - RESPONSABILITE ET PÉNALITÉS 13
8.1 Responsabilité de l'Utilisateur.rice 13
8.2 Exclusions de la responsabilité de l'Utilisateur.rice 14
8.3 Pénalités 14
ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES - DISPOSITIF BLOCTEL 14
9.1 Données personnelles 15
9.2 Information relative au dispositif Bloctel 15
ARTICLE 10 - REGLEMENT DES LITIGES 15
10.1 Clause de médiation 15
10.2 Plateforme européenne des résolutions des litiges de consommation 15
ARTICLE 11 - APPLICATION, MODIFICATION ET OPPOSABILITE DES CGUS 16

ARTICLE 1 – OBJET

1.1 Objet

Le service Twisto Vélolib est un dispositif de Vélos à assistance électrique en libre-service proposé par RATP Dev Caen la Mer, laquelle fournit les Vélos à assistance électrique, les Stations et les Applications nécessaires à l'exécution du Service. Les présentes Conditions générales d'utilisation du service ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques pour leur usage personnel dans les conditions définies ci-après.

1.2 Coordonnées du Service Clients

Site internet	https://velolib.twisto.fr
Courriel	support.velolib@twisto.fr
Adresse	51 r Oratoire, 14000 Caen
Téléphone	02 31 15 55 55 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit)

Le Service Clients est ouvert :

- Du lundi au vendredi : 8h-20h
- Week-end et jours fériés : 10h-13h / 13h30-18h30

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Application	Le programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone. L'Application permet à tout.e Utilisateur.rice de souscrire au Service, de trouver un Vélo ou une Station à proximité mais aussi de choisir un itinéraire adapté aux cyclistes, de consulter le nombre de kilomètres parcourus, de contacter le Service Clients, de déclarer un incident et de résilier le service.
Compte	Le Compte client créé par l'Utilisateur.rice sur l'Application pour lui permettre d'accéder au Service.
CGUS	Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service.
Durée d'Utilisation Continue Autorisée	Durée maximale de 24 heures d'utilisation du Vélo ou mise en pause maximale de 1 heure du trajet, dont le dépassement donne lieu à l'application de pénalités par l'Opérateur conformément aux dispositions de l'article 15.
Partie(s)	Individuellement ou collectivement l'Opérateur et/ou l'Utilisateur.rice.
Prix du Service	Tarif appliqué en fonction de la durée du trajet majoré, le cas échéant, des pénalités prévues à l'article 8.3.
Opérateur	La société RD CLM qui exploite le service Twisto Velolib.

Service	Le service de Vélos à assistance électrique en libre-service Twisto Velolib proposé par l'Opérateur.
Service Clients	Le Service Clients de l'Opérateur dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 1.2.
Site internet	Le site web velolib.twisto.fr, mis à disposition des Utilisateur.rice.s et prospect.e.s souhaitant avoir des informations sur le Service, contacter le Service Clients, télécharger l'Application ou consulter les CGUS.
Station	L'aire de stationnement des Vélos Twisto Velolib équipée d'au moins une borne et d'un espace de stationnement par une marque de peinture au sol pour une capacité de 15 à 20 Vélos.
Tarif	Le prix applicable au Service qui est expressément communiqué via l'Application et/ou le Site internet avant la mise à disposition du Vélo.
Utilisateur.rice	Toute personne physique majeure en capacité d'utiliser le Service, ou toute personne mineure de plus de 14 ans dans les conditions définies à l'article 5.2.
Vélo	Les Vélos à assistance électrique Twisto Velolib utilisés dans le cadre du Service proposé par l'Opérateur.
Zone d'opération du Service	Le périmètre géographique dans lequel l'Utilisateur.rice a le droit d'utiliser le Vélo et qui peut être consulté à tout moment dans l'Application.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet à l'Utilisateur.rice, après avoir créé un Compte sur l'Application, d'emprunter un Vélo situé sur une Station selon les modalités décrites ci-après.

L'Utilisateur.rice doit télécharger sur son smartphone l'Application.

L'Application permet notamment à l'Utilisateur.rice :

- de s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte ;
- de consulter l'état des Stations et la position des Vélos situées à proximité ;
- d'obtenir un renseignement relatif au Service ;
- de contacter le Service Clients ;
- de louer un Vélo ;
- d'enregistrer, de modifier ou de supprimer ses informations bancaires;

- de consulter l'historique de ses trajets et de ses paiements ;
- de consulter les CGUS.

ARTICLE 4 – TARIF, PRIX APPLICABLE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Tarifs - Prix applicable

Le Tarif applicable est celui affiché dans l'Application au moment de la location d'un Vélo par l'Utilisateur.rice. En acceptant de prendre le Vélo, l'Utilisateur.rice est donc pleinement informé de la tarification applicable.
Le prix applicable au Service est fonction de la durée du trajet réalisé. Il peut également être augmenté des pénalités définies à l'article 8.3.

4.2. Modalités de paiement

Le Prix du Service est prélevé directement sur la carte bancaire renseignée par l'Utilisateur.rice dans l'Application.

En saisissant puis validant son numéro de carte bancaire, l'Utilisateur.rice consent à l'Opérateur une autorisation de prélèvement sur sa carte pour tous les montants dus au titre de l'utilisation du Service conformément aux CGUS.

4.3. Sécurisation des paiements et fraude bancaire

Le paiement est effectué via la plateforme de paiements partenaire opérée par Stripe.Inc qui propose une interface de paiements sécurisée et certifiée PCI-DSS. Stripe.Inc s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente) et est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes bancaires qu'elle recueille ou stocke, traite ou transmet au nom et pour le Compte de l'Opérateur.

Conformément aux dispositions de droit commun, toute utilisation frauduleuse de la carte bancaire de l'Utilisateur.rice est régie par la convention qu'il/elle a passée avec son établissement bancaire. En conséquence, l'Opérateur ne saurait être tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire de l'Utilisateur.rice.

4.4. Pré-autorisation

Au début du trajet, Stripe Inc. peut procéder à une préautorisation de débiter la carte bancaire de l'utilisateur·rice en vue de garantir le paiement du service. En fonction de la politique de facturation mentionnée dans le centre d'aide, accessible depuis l'application, cette préautorisation peut apparaître pendant une dizaine de jours sur le compte bancaire de l'utilisateur·rice.

4.5. Engagements de l'Utilisateur.rice

L'Utilisateur.rice certifie qu'il/elle dispose de la capacité, du consentement ou du pouvoir requis pour associer la carte bancaire à son Compte, et pour être débité sur cette carte des frais d'utilisation du Service.

L'Utilisateur.rice garantit que la carte bancaire associée à son Compte est effectivement valide au moment de la souscription du Service et qu'elle demeure valide jusqu'à la restitution effective du Vélo.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations de l'Opérateur

Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles sur le territoire, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sans interruption, sauf en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil ou décision d'une autorité administrative ou judiciaire imposant une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'implantation d'une Station, de l'usage d'un ou plusieurs Vélos ou de la circulation cycliste sur le territoire d'implantation du Service. L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour informer en temps réel l'Utilisateur.rice des conditions de disponibilité du Service via le Site Internet ou l'Application.

5.2 Obligations de l'Utilisateur.rice

5.2.1 Adhésion aux CGUS

L'UTILISATION DU SERVICE SUPPOSE L'ADHÉSION SANS RÉSERVES AUX PRÉSENTES CGUS.

L'OPÉRATEUR SE RÉSERVE LE DROIT DE REFUSER OU D'ANNULER LA CRÉATION D'UN COMPTE OU L'ACCÈS AU SERVICE À TOUT.E UTILISATEUR.RICE NE REMPLISSANT PAS LES CONDITIONS REQUISES DANS LES PRÉSENTES CGUS.

L'Utilisateur.rice reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGUS ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

5.2.2. Conditions d'accès au Service

L'utilisation du Service est réservée aux personnes majeures en capacité de conduire un Vélo. L'Utilisateur.rice ne doit notamment pas présenter de contre-indication à la pratique du Vélo. Il ou elle doit, par ailleurs, être en bonne santé et de taille suffisante pour utiliser le Vélo en toute sécurité.

Toutefois, le Service est accessible aux personnes mineures ayant entre 14 ans accomplis à 18 ans. Dans ce cas, son ou sa représentant.e légal.e devra renseigner son numéro de carte de paiement sur le Compte de la personne mineure.

Comme pour tout.e Utilisateur.rice, la personne mineure de plus de 14 ans doit être détentrice d'un Compte personnel, d'un numéro de téléphone et d'une adresse e-mail. Il est précisé que les Comptes sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur.rice de louer, utiliser, et restituer un Vélo selon les conditions décrites ci-après.

Il est donc interdit à l'Utilisateur.rice de prêter, louer ou céder son Compte.

L'accès au Service est interdit aux mineur.es de moins de 14 ans, accompagné.es ou non.

L'Utilisateur.rice s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, et notamment les dispositions du Code de la route.

L'Utilisateur.rice s'interdit :

- d'utiliser le Vélo sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo (et notamment, sans que cette liste ne soit limitative : franchir des escaliers, …) ;
- de transporter des passagers de quelque façon que ce soit ;
- de faire supporter au panier avant d'une charge supérieure à 5 kg ;
- de faire supporter au Vélo une charge totale supérieure à 120 kg;
- d'utiliser le Vélo dans des conditions susceptibles de mettre en péril l'Utilisateur.rice ou des tiers ;
- de détériorer ou de vandaliser un Vélo ou une Station ;
- plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.
- d'utiliser le vélo pour de la livraison de repas
- d'utiliser le vélo plus de 300 km par semaine, ou de réaliser plus de 70 trajets par semaine. L'Opérateur se réserve la faculté de couper l'assistance électrique et/ou de résilier immédiatement le Contrat en cas de constat d'un usage professionnel ou de distances maximales non respectées (soit 300 km par semaine) ou de nombre de trajets autorisés (soit 70 trajets par semaine)

5.2.3 Création et mise à jour du Compte

Afin de pouvoir souscrire et utiliser le Service, l'Utilisateur.rice est invité.e à créer un Compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur l'Application. Son numéro de téléphone et son e-mail servent d'identifiant, un code secret à 4 chiffres sera envoyé

au numéro de téléphone pour valider l'inscription et pour accéder au Compte. La création du Compte est gratuite.

Pour pouvoir bénéficier du Service, l'Utilisateur.rice doit enregistrer et maintenir les coordonnées d'une carte bancaire personnelle en cours de validité. Au besoin, il ou elle met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte directement sur son Compte.

L'Utilisateur.rice est limité.e à un Compte par personne physique. L'Opérateur se réserve la possibilité d'exiger la communication de pièces justificatives comme une copie de la carte d'identité afin de valider la création du Compte.

La validation de la création du Compte s'effectuera dans les meilleurs délais après vérification éventuelle du numéro de téléphone renseigné sur l'Application.

5.2.4 Choix des identifiants- Sécurité du Compte

L'Utilisateur.rice est seul.e responsable du choix de ses identifiants à l'égard des droits des tiers, notamment en matière d'usurpation d'identité ou de droits de propriété intellectuelle, ainsi que du maintien de leur caractère confidentiel. En cas de perte ou d'oubli des identifiants, l'Utilisateur.rice doit s'adresser au Service Clients.

L'Utilisateur.rice s'engage à informer l'Opérateur en cas de problème lié à l'utilisation ou à l'usurpation de son code d'accès dans un délai raisonnable.

5.2.4 Accès au Vélo

L'Utilisateur.rice peut accéder aux Vélos uniquement par l'Application ou par carte de transport si la fonctionnalité est activée. L'Application doit être mise à jour par l'Utilisateur.rice pour bénéficier de l'intégralité des fonctionnalités du Service.

Pour pouvoir louer un Vélo, l'Utilisateur.rice doit activer la géolocalisation et le bluetooth de son téléphone afin de pouvoir réserver et louer un Vélo.

5.2.5 Conditions d'utilisation du Vélo

L'Utilisateur.rice s'engage à faire une utilisation normale et privative du Service. A ce titre, l'Utilisateur.rice s'engage à utiliser le Service de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGUS et du Code de la Route et de toute réglementation applicable.

Chaque location ne pourra pas excéder la Durée d'Utilisation Continue Autorisée. En cas de litige sur la durée d'utilisation du service par l'Utilisateur.rice, les données délivrées par le serveur informatique du Service Clients font foi. Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le

droit de prélever des pénalités forfaitaires sur le Compte bancaire de l'Utilisateur.rice dont le montant sera de 100 euros.

Dans le cas d'une pause abusive supérieure à 12 heures, le montant est de 50 euros.

L'Utilisateur.rice assume la garde du Vélo qu'il ou elle a loué. Il ou elle devra éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition. Dès que l'Utilisateur.rice s'arrête, il ou elle devra verrouiller systématiquement le Vélo avec la fonctionnalité pause pour le laisser hors de sa surveillance. L'Utilisateur.rice s'engage à louer et restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

L'Utilisateur.rice accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à l'Opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 8.3. En cas de constatation de l'utilisation d'un Vélo contraire aux dispositions des présentes CGUS, l'Utilisateur.rice s'engage à restituer le Vélo à tout moment, à la première demande de l'Opérateur ou de ses représentants.

L'Utilisateur.rice s'engage à signaler dans les plus brefs délais au Service Clients la perte ou le vol du Vélo, ou tout autre problème relatif au Vélo, à l'utilisation de son code d'accès, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, le Vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité jusqu'à sa restitution. Les Utilisateurs.rices sont seul.es responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourraient entraîner l'absence de communication de toute modification y afférant. Afin de pouvoir maintenir l'accès au Service, l'Utilisateur.rice s'engage à maintenir une carte bancaire valide pendant la durée de l'utilisation du service. Au besoin, il ou elle met à jour ses coordonnées et la date de validité de sa carte directement sur son Compte.

5.2.6 Assurance responsabilité civile

L'Utilisateur.rice déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo.

ARTICLE 6 – RESILIATION DU CONTRAT

6.1 Résiliation du Contrat par l'Utilisateur.rice

L'Utilisateur.rice pourra résilier le Contrat par la restitution du Vélo, dans les conditions de l'article 7.3. L'Utilisateur.rice n'en demeure pas moins débiteur de toutes les sommes dues à raison de l'utilisation du Service, y compris les pénalités éventuelles.

6.2 Résiliation pour faute de l'Utilisateur.rice

Sont notamment considérés comme une faute de l'Utilisateur.rice :

- L'utilisation d'une carte bancaire expirée ou invalide ;
- Le défaut de paiement partiel ou total du prix d'un trajet ou de tout montant dû au titre du service Twisto Velolib ;
- L'utilisation du service non conforme aux présentes CGUS.

L'Opérateur pourra suspendre l'accès au Service à l'Utilisateur.rice fautif.ve jusqu'à régularisation de la situation, après mise en demeure préalable de remédier au manquement restée infructueuse dans un délai raisonnable. L'Utilisateur.rice reste néanmoins redevable des trajets effectués préalablement à cette suspension.

Si le Service est suspendu pendant plus de deux (2) mois, l'Opérateur pourra résilier l'accès de l'Utilisateur.rice au Service et supprimer le Compte de l'Utilisateur.rice.

Nonobstant, toute disposition contraire, et dans les limites de la loi applicable, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre un Compte de plein droit et sans indemnité en cas (i) d'actes de vandalismes sur les Vélos ou le matériel équipant les Stations, (ii) disparitions ou vols récurrents des Vélos loués par l'Utilisateur.rice, (iii) mise en danger de la vie d'autrui.

ARTICLE 7 – CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DES VÉLOS

7.1 Modalité d'emprunt du Vélo en Station

Lors de la location d'un Vélo, l'Utilisateur.rice doit :

- Ouvrir l'Application iOS ou Android sur son smartphone
- Activer la géolocalisation et le Bluetooth si ce n'est pas déjà fait
- Entrer son adresse de destination (optionnel)
- Réserver un Vélo (optionnel). Le Vélo est réservé pour une durée correspondant au temps de marche estimée entre la position de l'Utilisateur.rice et celle du Vélo, dans la limite de 15 minutes. L'opérateur se réserve le droit de supprimer ou ajouter cette fonctionnalité en fonction des besoins du service.
- Le cas échéant, accepter la location du vélo, le Tarif affiché pour cette location, ainsi que le mode de parking indiqué dans l'Application établi en fonction du lieu de destination en cliquant sur le bouton de validation
- Se rendre auprès du vélo réservé en suivant le guidage de l'Application (le Vélo étant réservé pour une durée correspondante au temps de marche estimée entre la position de l'Utilisateur.rice et celle du Vélo)

- Scanner le QR code ou entrer manuellement le numéro d'identification

Le déverrouillage du Vélo se fait via une communication bluetooth entre le Vélo et le smartphone. Si le déverrouillage a fonctionné, l'Utilisateur.rice entend un signal sonore.

Si le Vélo est en Station, l'Utilisateur.rice doit appuyer sur le frein gauche pour libérer le vélo et l'utiliser.

Si le Vélo n'est pas en Station, l'Utilisateur.rice peut directement utiliser le Vélo.

S'il le souhaite, l'Utilisateur.rice peut utiliser le support smartphone disponible sur le guidon et l'Application afin d'être guidé.e sur son trajet. L'Utilisateur.rice est responsable des dommages occasionnés à son smartphone en cas de chute ou d'une mauvaise utilisation du support. Si le support est visiblement défectueux, l'Utilisateur.rice est tenu.e de ne pas l'utiliser.

7.2 Sécurisation et conservation du Vélo

L'Utilisateur.rice pour les besoins de son trajet, pourra mettre la location en pause. Dans ce cas, le temps de location continue à être décompté. La fonctionnalité "pause" n'a pour effet que de mettre le Vélo en sécurité, et d'en verrouiller l'usage pour un.e Utilisateur.rice déterminé.e. Dès lors, la durée de pause est limitée à 1 heure. Au-delà de cette durée, la pause est considérée comme abusive et l'Opérateur pourra appliquer une pénalité forfaitaire de 50 (cinquante) euros.

Le vélo ne peut être immobilisé en Station en cours de location, il doit être disposé sur sa béquille. Pour verrouiller son Vélo en dehors d'une Station, l'Utilisateur.rice doit appuyer sur le bouton "Pause" dans l'Application. Un signal sonore indique que le Vélo a bien été verrouillé.

L'Utilisateur.trice pourra déverrouiller le Vélo et reprendre son trajet en suivant les indications de l'Application.

7.3 Modalité de restitution du Vélo en Station en fin de location

L'Utilisateur.trice doit se rendre à la Station en suivant l'itinéraire indiqué par l'Application pour restituer le Vélo.

Une fois devant la Station, il ou elle doit accrocher son Vélo (1) directement à la Station ou (2) au Vélo déjà présent sur la Station grâce aux deux aimants situés sur le haut du cadre en dessous de la fourche et sur le bas du cadre au niveau du moyeu arrière et, le cas échéant, à la borne de guidage en enfonçant la roue avant dans l'encoche.

L'Utilisateur.rice doit s'assurer que son Vélo a bien été accroché via un signal sonore et doit cliquer sur "Terminer" afin de mettre fin à son trajet.

Si l'opération s'est bien déroulée, l'Application affiche un écran de remerciement ainsi qu'un récapitulatif du prix facturé et donne à l'Utilisateur.rice la possibilité de noter son trajet.

Si l'Utilisateur.rice voit s'afficher un message d'erreur, il se peut que le Vélo soit mal restitué, et il est donc invité à recommencer la procédure de dépôt du Vélo sur la station.

Si après le signal sonore, l'Utilisateur.rice ne parvient toujours pas à terminer son trajet, il doit contacter le Service Clients dans les plus brefs délais.

Un Vélo n'est considéré comme restitué que lorsque l'Utilisateur.rice voit s'afficher sur l'écran de ton téléphone portable, un message de confirmation de restitution du Vélo et de remerciement.

En cas de problème technique avec le vélo, l'Utilisateur.rice est invité.e à suivre le parcours de maintenance. En cas d'arrêt abusif d'un trajet via l'option de déclaration d'un problème technique non avéré et non justifié, l'Utilisateur.rice sera prélevé d'un montant de 150€ sans préavis.

7.4 Cas du changement de lieu de destination en cours de location

Si l'Utilisateur.rice décide en cours de trajet de ne pas se rendre à la destination indiquée lors de la location, il ou elle peut se rendre directement sur son nouveau lieu de destination sans en informer l'Application.

Arrivé.e sur ce nouveau lieu, il ou elle doit cliquer sur le bouton "Terminer" dans l'Application.

L'Application indiquera alors à l'Utilisateur.rice les modalités de restitution du Vélo applicables à la Zone d'opération du Service.

7.5 Demande de fin de trajet d'urgence

En cas de problème rencontré pour terminer son trajet, en dehors des heures d'ouverture du Service Clients, l'Utilisateur.rice a la possibilité de demander la fin de son trajet.

En dehors de ces horaires, cette demande devra être formulée depuis l'Application, en cliquant sur le bouton "Demander la fin de mon trajet". L'Utilisateur.rice devra alors remplir le formulaire pour préciser les raisons de la fin du trajet. Il pourra être demandé par l'Application de transmettre une photo du Vélo. Dans cette hypothèse, le trajet de l'Utilisateur.rice sera considéré comme suspendu. Le paiement du prix définitif sera déclenché après validation du Service Clients, et notamment vérification que la fonctionnalité "fin de trajet" n'a pas été utilisée de manière abusive. Pour éviter tout doute,

est considérée comme fin de trajet abusive, la demande formulée par un.e Utilisateur.rice hors Zone d'opération du Service, ou toute fin de trajet du seul fait de l'Utilisateur.rice et pour laquelle le Vélo n'aura pas été restitué dans les conditions prévues à l'article 7.3.

En cas d'utilisation abusive de cette fonctionnalité, l'Opérateur se réserve le droit de lui facturer des pénalités d'un montant listé dans l'article 8.3 des présentes CGUS et l'Opérateur se réserve le droit de prélever la pré-autorisation

7.6 Zone d'opération du Service

Sur chaque territoire, la Zone d'opération du Service est indiquée dans l'Application. L'Utilisateur.rice accepte de ne mettre fin à une location que dans le périmètre de la Zone d'opération du Service. En cas d'abandon d'un Vélo hors de la Zone d'opération du Service, l'Utilisateur.rice se voit la possibilité de devoir payer une indemnité dont les conditions sont exprimées à l'article 8.

Si l'Utilisateur.rice tente de restituer un Vélo en dehors de la Zone d'opération du Service, l'Application lui indique l'endroit de restitution autorisé le plus proche. L'Utilisateur.rice ne peut alors pas restituer le Vélo en dehors de la Zone d'opération, le trajet n'est pas terminé et le Vélo reste sous la responsabilité de l'Utilisateur.rice. Si l'Utilisateur.rice y laisse tout de même le Vélo, au bout de 2 heures sans mouvement, le Vélo est considéré comme abandonné.

La Zone d'opération du Service est la partie centrale de la zone d'opération indiquée dans l'Application. Sur cette zone, tous les Utilisateur.rices inscrit.es peuvent utiliser le service grâce à l'énergie disponible dans la batterie installée sur le Vélo.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE ET PÉNALITÉS

8.1 Responsabilité de l'Utilisateur.rice

L'Utilisateur.rice s'engage à respecter les présentes CGUS et à restituer un Vélo dans le même état que lors de la prise en location.

L'Utilisateur.rice déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc, ...).

Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur.rice, il lui est recommandé de procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :

- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
- le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;

- le bon état général du cadre et des pneumatiques.

Dans le cas contraire, l'Utilisateur.rice doit signaler tout incident via son Compte sur l'Application et/ou auprès du Service Clients.

L'Utilisateur.rice déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo. Il est en outre recommandé à l'Utilisateur.rice :

- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie;
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

L'Utilisateur.rice est seul.e responsable des dommages causés par l'utilisation faite du Vélo pendant toute la durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Continue Autorisée en cas de restitution tardive par l'Utilisateur.rice. Les parents ou représentants légaux de toute personne mineure inscrite au Service, seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par la personne mineure du fait de l'utilisation du Service.

En cas de disparition du Vélo dont il ou elle a la garde, l'Utilisateur.rice a l'obligation de signaler cette disparition au Service Clients dans les meilleurs délais, et au plus tard, dans les 24 heures suivant l'expiration de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée. Afin de permettre à l'Opérateur de retrouver le Vélo et donc de permettre à l'Utilisateur.rice de limiter sa responsabilité, il est vivement recommandé de déposer plainte dans les meilleurs délais, et en tout état de cause dans les 48 heures suivant l'expiration de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée et de communiquer au Service Clients copie dudit dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur.rice a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Clients. Le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage, soit à défaut, jusqu'à confirmation d'une demande de verrouillage à distance au Service Clients.

8.2 Exclusions de la responsabilité de l'Utilisateur.rice

L'Utilisateur.rice ou, le cas échéant, sa ou son représentant.e légal.e pourra s'exonérer de sa responsabilité dans les conditions de droit commun et notamment en cas de force majeure, ou en apportant la preuve du fait d'un tiers.

8.3 Pénalités

L'Utilisateur.rice autorisa l'Opérateur à lui prélever tout ou une partie des pénalités suivantes en cas de manquement dans les conditions définies ci-après :

- vol du Vélo : 1000 € ;
- disparition du Vélo sans justification à compter du début de la location : 1000 € ;
- détériorations subies par le Vélo et imputables à l'Utilisateur.rice : montant forfaitaire de 100 € par Vélo en plus du coût d'achat des pièces détachées qui devront être remplacées ;
- stationnement du Vélo dans un espace privé : 10 €/heure
- stationnement à un emplacement gênant (ex : milieu d'une rue) et enlèvement du Vélo à la fourrière : 50 € + frais de fourrière
- abandon du Vélo hors de la Zone d'opération du Service : 160 € dans les villes limitrophes à la Zone d'opération du Service, 200 € au delà ;
- pause abusive : 50 €;
- abandon du Vélo au sein de la Zone d'opération du Service alors que le stationnement est obligatoire et possible en station : 150 € ;
- demande de fin de trajet d'urgence ne respectant pas les conditions : 150 €
- transport d'un ou plusieurs passagers de quelque façon que ce soit : 35 € ;
- utilisation du service pour un usage professionnel ou pour une distance dépassant les 300 km ou une fréquence dépassant les 70 trajets par semaine : 35€
- Déclaration abusive d'un problème technique : 150€

L'Opérateur se réserve le droit de suspendre le compte pour une période donnée ou définitivement et en cas de récidive, de doubler le montant de la pénalité.

ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES - DISPOSITIF BLOCTEL

9.1 Données personnelles

Les données personnelles de l'Utilisateur.rice seront traitées conformément à la politique de confidentialité de l'Opérateur.

9.2 Information relative au dispositif Bloctel

Conformément aux dispositions de l'Article L.223-2 du Code de la consommation, l'Utilisateur.rice est informé.e de son droit à s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel" sur le site https://www.bloctel.gouv.fr/. Cette inscription permet à l'Utilisateur.rice de ne pas être démarché.e par téléphone par un professionnel avec lequel il.elle n'a pas de relation contractuelle en cours.

ARTICLE 10 - REGLEMENT DES LITIGES

Les CGUS et les relations entre l'Utilisateur.rice et l'Opérateur sont soumis au droit français.

En cas de réclamation, l'Utilisateur.rice peut saisir le Service Client soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site Internet, soit par courriel à l'adresse : support.velolib@twisto.fr. L'Utilisateur.rice dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de l'événement contesté pour procéder à cette démarche.

10.1 Clause de médiation

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution amiable à tout différend survenant entre elles.

Conformément aux articles L.612-1 et suivant du Code de la consommation, l'Opérateur garantit à l'Utilisateur.rice la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du Service Clients, à une procédure de médiation auprès du Médiateur RATP Dev, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de son dossier (disponibles sur : https://www.ratp.fr/mediateur).

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties qui restent libres, à tout moment, de sortir du processus de Médiation et de se rapprocher des juridictions françaises compétentes.

10.2 Plateforme européenne des résolutions des litiges de consommation

L'Utilisateur.rice est par ailleurs informé.e de l'existence de la plateforme européenne de règlement des litiges, destinée recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne par des consommateur.rices européen.nes et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible à l'adresse : https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

ARTICLE 11 - APPLICATION, MODIFICATION ET OPPOSABILITE DES CGUS

Les présentes CGUS s'appliquent à toute utilisation du Service par un.e Utilisateur.rice et sont disponibles à tout moment à l'adresse https://velolib.twisto.fr ainsi que sur l'Application.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGUS à tout moment. Toute modification des CGUS est portée à la connaissance de l'Utilisateur.rice par une communication par e-mail au moins un (1) mois avant la date d'entrée en vigueur du changement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGUS serait déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses demeureront en vigueur et continueront d'avoir plein effet. Dans l'hypothèse où le Service serait confié à une société autre que l'Opérateur, l'Utilisateur.rice accepte que les présentes CGUS soient automatiquement transférées au cessionnaire, quel qu'il soit.