

# Conditions Générales d'Utilisation du Service VILVOLT(CGUS)

## Entre

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

## Et

[La Communauté d'Agglomération d'Epinal](#)

Ayant son siège social [1 Avenue Dutac à Epinal 88000](#)

Représentée par [M. Michel HEINRICH, Président](#), déclarant être dûment habilité.e aux fins des présentes,

Ci-après désignée « **l'Opérateur** »

## Table des matières

Conditions Générales d'Utilisation du Service VILVOLT(CGUS)	1
Table des matières	1
ARTICLE 1 – OBJET	2
1.1 Objet	2
1.2 Coordonnées du service client	2
ARTICLE 2 – DÉFINITIONS	3
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE	4
ARTICLE 4 – TARIF ET MODALITES DE PAIEMENT	4
4.1 Tarifs	4
4.2 Paiement du Service	5
4.3 Sécurisation des paiements	5
ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DES PARTIES	6
5.1 Obligations de l'Opérateur	6
5.2 Obligations de l'Utilisateur.rice	6
5.2.1 Restrictions à l'usage du service	6

5.2.2 Création d'un compte	7
5.2.3 Accès au Vélo	7
ARTICLE 6 – RESILIATION DU CONTRAT	8
6.1 Résiliation pour faute de l'Utilisateur.rice	8
ARTICLE 7 – CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DES VÉLOS	9
7.1 Modalité d'emprunt du Vélo en station	9
7.2 Sécurisation et conservation du Vélo	10
7.3 Modalité de restitution du Vélo en Station en fin de location	10
7.4 Modalité de restitution du Vélo hors station en fin de location	10
7.5 Cas du changement de lieu de destination en cours de location	11
7.6 Demande de fin de trajet d'urgence	11
7.7 Zones d'opération du Service	11
ARTICLE 8 - RESPONSABILITE ET PÉNALITÉS	12
ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES	13
ARTICLE 10 - REGLEMENT DES LITIGES	13
ARTICLE 11 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CGUS	14

# ARTICLE 1 – OBJET

## 1.1 Objet

Le service [VILVOLT](#) est un dispositif de vélos à assistance électrique en libre-service proposé par la société [Communauté d'Agglomération d'Epinal](#), laquelle fournit les vélos à assistance électrique, les stations et les applications nécessaires à la fourniture du service. Les présentes conditions générales 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 client

- Site internet : [vilvolt.fr](http://vilvolt.fr)
- Courriel : [vilvolt@agglo-epinal.fr](mailto:vilvolt@agglo-epinal.fr)
- Téléphone : [06 19 76 42 88](tel:0619764288) (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).

- Service Client : Communauté d'Agglomération, [VILVOLT– 1 Avenue Dutac 88000 EPINAL](#)
- Le Service Client est ouvert du [lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17H](#)

## ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

**Application** : désigne le programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone ou d'une tablette. Ils permettent à tout.e Utilisateur.rice du Service de trouver une station à proximité mais aussi de choisir un itinéraire adapté aux cyclistes, consulter le nombre de km parcourus, souscrire au Service, contacter le Service Client et déclarer un incident.

**Batterie communautaire** : désigne la batterie intégrée au vélo

**Borne** : mobilier urbain de la Station sur lequel viennent s'accrocher les vélos

**Compte** : désigne le compte client créé par l'Utilisateur.rice sur l'Application et lui permettant d'accéder au Service.

**CGUS** : Conditions Générales d'Utilisation du Service

**Durée d'Utilisation Continue Autorisée** : désigne une durée maximum de 24h d'utilisation du Vélo ou une pause maximum de 1 heure du trajet, dont le dépassement donnera lieu à l'application de pénalités par l'Opérateur

**Free-floating** : option de parking hors station proposée à l'Utilisateur.rice sur certains territoires identifiés dans l'Application

**Parties** : désigne ensemble l'Opérateur et l'Utilisateur.rice

**Opérateur** : désigne la [Communauté d'Agglomération d'Epinal](#) qui exploite le Service

**Scanner** : Lire le QR code présent sur le vélo avec son appareil photo dans l'application

**Service** : désigne le service de Vélos à assistance électrique en libre-service proposé par l'Opérateur

**Site Internet** : désigne le site web [vilvolt.fr](#) mis à disposition des Utilisateur.rices et prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, contacter le Service Client, télécharger l'application ou consulter les CGUS

**Station** : aire de stationnement des vélos, équipée d'une Borne et d'un espace de stationnement délimité par une marque de peinture au sol pour une capacité de 15 à 20 vélos

**Tarif** : prix applicable au Service qui est expressément communiqué via l'Application et/ou le Site Internet au moment de la validation de la commande correspondante

**Tiers** : prestataire de service de mobilité concurrent de l'Opérateur

**Utilisateur.rice** : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans ayant la capacité d'utiliser le Service

**Vélo** : désigne les vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé l'Opérateur

**Zone d'opération du Service** : désigne le périmètre géographique dans lequel l'Utilisateur.rice a le droit d'utiliser le Vélo comprenant la zone d'opération communautaire et la zone d'opération secondaire définie à l'article 7.6

## 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 une Application permettant la location et la restitution de Vélos en Station ou en Free-floating utilisés dans le cadre du Service.

L'Application permet 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 Client ;
- 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 ET MODALITES DE PAIEMENT

### 4.1 Tarifs

Les Tarifs applicables sont précisés sur le Site Internet et sont affichés au moment de la souscription du Service par l'Utilisateur.rice.

L'Utilisateur.rice reconnaît et accepte que les Tarifs applicables puissent augmenter. Ce principe s'applique en cas de révision des Tarifs.

Le Tarif leur est facturé directement sur leur carte bancaire en fonction de la durée du trajet.

Les Tarifs applicables aux services de Tiers sont disponibles dans l'Application et/ou sur le Site Internet. Ils peuvent être modifiés ou actualisés à tout moment. Dans le cadre la demande

de réservation et selon l'existence d'un service assuré par un Tiers et/ou la localisation concerné(e)(s), l'Application et/ou le Site Internet fournira à l'Utilisateur.rice les Tarifs ou une estimation des Tarifs qui lui seront facturés par ce Tiers. Les Tarifs peuvent tenir compte, sans limitation et en fonction du service commandé, de la distance, de la durée et du territoire sur lequel le Tiers délivre son service, de toute tarification en période de pointe ou de toutes les modifications convenues avec le Tiers.

## 4.2 Paiement du Service

Le paiement du Service s'effectue par carte bancaire dont l'Utilisateur.rice aura renseigné les données lors de la création de son Compte ou dans le cadre de toute mise à jour de ses informations bancaires.

En saisissant ses numéros de carte bancaire, l'Utilisateur consent à l'Opérateur, une autorisation de prélèvement sur carte bancaire pour tous montants dus par l'Utilisateur.rice conformément aux présentes CGUS. L'Utilisateur.rice reconnaît et déclare :

- Que la carte bancaire associée à son Compte et ses coordonnées sont et demeurent valides ;
- Qu'il dispose de la capacité, du consentement ou du pouvoir requis pour associer cette carte bancaire à son Compte et pour être débité sur cette carte des frais d'utilisation du Service.

Au début du trajet, Stripe Inc. peut procéder à une pré-autorisation de débiter la carte bancaire de l'Utilisateur.rice en vue de garantir le paiement du service.

Dans certains cas, cette pré-autorisation peut temporairement apparaître sur le compte bancaire de l'utilisateur.rice; ladite pré-autorisation est supprimée à la fin du trajet pour laisser place au prélèvement final.

## 4.3 Sécurisation des paiements

L'Opérateur utilise les services de Stripe Inc, société spécialisée pour sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire. Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. Cette société s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) 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. L'Utilisateur.rice est informé.e que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention passée avec son établissement bancaire. L'Opérateur, ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un.e Utilisateur.rice.

# 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 Restrictions à l'usage du service

L'accès au service est interdit aux personnes mineures de moins de 14 ans, accompagnées ou non.

Le Service est accessible aux personnes mineures ayant entre 14 ans révolus et 18 ans ; le tuteur ou la tutrice légal.e peut choisir de payer pour l'utilisation de la personne mineure en enregistrant sa carte de paiement personnelle sur le compte de la personne mineure.

Le tuteur ou la tutrice légal.e de toute personne mineure utilisant le Service, sera tenu.e responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par la personne mineure du fait de l'utilisation du Service.

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'Utilisateur.rice est autorisé.e à utiliser le Vélo selon les termes des présentes, ce qui exclut notamment :

- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route ;
- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 5 kg ;
- toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur.rice ou des tiers ;

- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo et l'abandon d'un vélo opérationnel hors station.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 130 kg. L'Opérateur se réserve le droit de suspendre l'accès au compte de l'Utilisateur.rice de plein droit et sans indemnités s'il s'avère que l'Utilisateur.rice ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui.

Les pénalités suivantes seront appliquées :

- Pour l'utilisation d'un vélo simultanément par plus d'une personne :
  - Première notification par mail et téléphone avec suspension du compte Vilvolt libre-service d'un mois ;
  - Suspension définitive du compte Vilvolt libre-service si récidive
- Pour tout vélo abandonné hors station :
  - Notification par mail et téléphone avec pénalité financière de 50€ par abandon par la dernière personne ayant utilisé le vélo.

### 5.2.2 Création d'un 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 email servent d'identifiant, un code secret à 4 chiffres sera envoyé au numéro de téléphone pour valider l'inscription et pour accéder au compte.

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

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

Pour pouvoir bénéficier du Service, l'Utilisateur.rice doit enregistrer les coordonnées d'une carte bancaire personnelle et en cours de validité.

Il doit également accepter les présentes CGUS en cochant la case prévue à cet effet.

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.

### 5.2.3 Accès au Vélo

L'Utilisateur.rice peut accéder aux Vélos uniquement par l'Application. L'Application doit être mise à jour par l'Utilisateur.rice pour bénéficier de l'intégralité des fonctionnalités du Service.

Il ou elle doit activer la géolocalisation ainsi que le bluetooth afin de pouvoir réserver et louer un 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 Client 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.

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. Il ou elle devra verrouiller systématiquement le Vélo avec la fonctionnalité pause dès qu'il ou elle s'arrête et laisse le vélo 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. 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 Client 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 Utilisateur.rices sont seuls 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 date de validité de sa carte directement sur son Compte.

## **ARTICLE 6 – RESILIATION DU CONTRAT**

### **6.1 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 [VILVOLT](#);
- L'utilisation du service non conforme aux présentes CGUS.

Si après mise en demeure de l'Utilisateur.rice de remédier au manquement constaté restée infructueuse dans un délai raisonnable, l'Opérateur suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Utilisateur.rice.

Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Utilisateur.rice reste néanmoins redevable des trajets préalablement effectués.

Si le Service est suspendu pendant plus de deux (2) mois, l'Opérateur pourra mettre fin au Contrat.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DES VÉLOS**

### **7.1 Modalité d'emprunt du Vélo en station**

Lors de la location d'un Vélo par smartphone, 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
- Accepter la location du vélo, le prix 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.

Sur une station virtuelle existante sur l'application, 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

Il est possible de verrouiller le Vélo en cours de location. L'Utilisateur.rice est informé.e que dans ce cas, le temps de location continue à être décompté. 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.

Le vélo ne peut être immobilisé en Station en cours de location, il doit être disposé sur sa béquille.

Afin de reprendre son trajet et de déverrouiller le vélo, l'Utilisateur.rice doit cliquer sur le bouton s'y référant dans l'Application.

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

Si, lors de la réservation, l'application indique que l'Utilisateur.rice doit restituer son vélo sur une station, ce.tte dernier.e doit effectivement se rendre sur la station en suivant l'itinéraire et les indications indiqués par l'Application.

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 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 client 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.

## 7.4 Modalité de restitution du Vélo hors station en fin de location

Si lors de la réservation, l'Application indique que l'Utilisateur.rice doit restituer son vélo hors Station, l'Utilisateur.rice doit rendre son vélo au plus près de sa destination sur l'espace public.

L'Utilisateur.rice doit s'assurer que l'espace utilisé respecte le partage de la voirie et n'altère pas la circulation des autres usager.es.

L'Utilisateur.rice doit cliquer sur "Terminer" afin de mettre fin à son trajet.

Si l'Application en fait la demande, l'Utilisateur.rice doit prendre une photo du Vélo avec un recul suffisant pour voir le Vélo en entier.

Si l'opération s'est bien déroulée, un signal sonore indique la restitution du Vélo et 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.

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. Tant que le Vélo n'est pas restitué, la location est toujours en cours.

Si l'Utilisateur.rice ne parvient pas à restituer son vélo, il doit contacter le service client dans les plus brefs délais.

## **7.5 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 va alors indiquer à l'Utilisateur.rice s'il ou elle peut garer le Vélo hors Station ou s'il ou elle doit se rendre en Station et suivre la procédure indiquée en 7.3 ou 7.4

## **7.6 Demande de fin de trajet d'urgence**

En cas de problème rencontré pour terminer son trajet, en dehors des heures d'ouverture du service client, l'Utilisateur.rice a la possibilité de demander la fin de son trajet. Il ou elle est invitée à cliquer sur le bouton "DEMANDER LA FIN DE MON TRAJET" et à remplir le formulaire de demande. Il ou elle doit confirmer accepter et respecter les conditions de fin de trajet d'urgence listées dans l'article du formulaire pour valider sa demande. Une fois le formulaire rempli, et la photo du vélo transmise, le service client reviendra vers l'utilisateur.rice et procèdera à la régularisation de son trajet. 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 des présentes CGUS.

## **7.7 Zones 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 en bleu 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

L'Utilisateur.rice s'engage à respecter les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation du service et à restituer un Vélo dans le même état que lors de la location.

L'Utilisateur.rice autorise l'Opérateur à lui prélever les 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 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 : 50€ dans les villes limitrophes à la Zone d'opération du Service, 100€ au delà ;
- abandon du Vélo à proximité d'une Station où le stationnement est obligatoire et possible : 50€ ;
- demande de fin de trajet d'urgence ne respectant pas les conditions: 150€

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 client.

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 et entier.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.

Tout emprunt supérieur à 24 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, et cela pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions définies ci-dessus. En cas de disparition du Vélo dont il ou elle est responsable, l'Utilisateur.rice a l'obligation de signaler cette disparition au service client dans les 24 heures suivant l'emprunt initial et de déposer dans les 48 heures auprès des services de police une plainte pour vol du Vélo et de communiquer au service client d'une 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 Client. 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 client.

## **ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles de l'Utilisateur.rice seront traitées conformément à la politique de confidentialité [\[lien hypertexte vers la politique de confidentialité\]](#) de l'Opérateur.

## **ARTICLE 10 - REGLEMENT DES LITIGES**

Les CGUS et les relations entre l'Utilisateur.rice et l'Opérateur sont soumises 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, soit par courriel à l'adresse ou par courrier à l'adresse postale Service Client [VILVOLT 1 Avenue Dutac 88000 EPINAL](#). L'Utilisateur.rice dispose

d'un délai de trois (3) mois à compter de l'événement contesté pour procéder à cette démarche.

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

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, l'Opérateur garantit à l'Utilisateur.rice la possibilité de recourir, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du service client, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGUS et/ou des relations l'Utilisateur.rice et l'Opérateur seront du ressort des juridictions françaises compétentes, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

## **ARTICLE 11 - APPLICATION 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 [vilvolt.fr](http://vilvolt.fr). L'Utilisateur.rice s'engage à prendre connaissance des CGUS et à les accepter avant la première utilisation du Service et le téléchargement de l'Application. L'Utilisateur.rice est informé.e que le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGUS. Il ou elle reconnaît être parfaitement informé.e du fait que son accord concernant le contenu des CGUS ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document. L'Opérateur se réserve le droit de modifier les CGUS à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations effectués postérieurement à ces modifications. Le fait pour l'Opérateur de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGUS, ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

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 le Service serait confié à une société autre que l'Opérateur, l'Utilisateur.rice accepte que les présentes CGUS soient automatiquement transférées cessionnaire, quel qu'il soit.