

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE VELÔTOULOUSE EN VIGUEUR LE 30 AOÛT 2024

DÉFINITIONS

« **Abonné** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique majeure, ou mineure émancipée, ou toute personne morale, ayant acheté un droit d'accès au Service (Ticket ou Abonnement), qu'elle soit ou non Usager du Service. Un Abonné peut acheter un titre d'accès pour le compte d'un autre Usager, tel qu'un Usager mineur ou un Usager employé d'une personne morale.

« **Abonnement** » : désigne les titres d'accès longue durée, Abonnement Annuel Essentiel et Abonnement Annuel Confort, permettant d'accéder au Service.

« **Application** » : désigne l'application mobile vélôToulouse officiel.

« **C.G.A.U.** » : désigne les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service de Vélos en libre- service vélôToulouse.

« **Compte** » : désigne le compte client créé par un Usager et lui permettant d'accéder au Service.

« **Coûts de souscription** » : désigne les coûts d'accès au Service via tout achat de Tickets ou d'Abonnements.

« **Coûts d'utilisation** » : désigne les coûts des trajets effectués par l'Usager.

« **Durée d'Utilisation Continue Autorisée** » ou « **D.U.C.A.** » : désigne la durée de validité de l'accès au Service par un Usager, correspondant à une durée maximale de 12 heures consécutives par trajet.

« **Lecteur vélôToulouse** » : désigne les lecteurs de passe sans contact permettant de lire les Cartes d'Abonnement et les Tickets RFID.

« **Point(s) d'attache** » : désigne les points d'attache permettant à un Usager de récupérer et/ou restituer un Vélo. Le Point d'attache est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo.

« **Partenaire** » : personne morale définie comme telle par Tisséo Collectivités et dont la Carte d'abonnement donne droit à une réduction sur le prix des Abonnements annuels vélôToulouse.

« **Prestataire** » : désigne la société JCDecaux France, mandatée expressément par Tisséo collectivités pour fournir le Service. Il faut entendre par « JCDecaux France » la société par actions, dont le siège social est sis 17 rue Soyier à Neuilly-sur-Seine (92200), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 622 044 501.

« **Service(s)** » : désigne le service d'accès à des vélos en libre-service vélôToulouse, proposé par Tisséo Collectivités et confié au Prestataire.

« **Service Client** » : désigne le service client de vélôToulouse.

« **Site** » : désigne le site internet vélôToulouse dont l'adresse URL est la suivante : www.velotoulouse.tisseo.fr « **Station(s)** » : désigne les stations comportant des Totems, des Points d'attache, des Vélos affectés au Service et éventuellement un totem monétique.

« **Ticket(s)** » : désigne les titres de courte durée d'accès au Service.

« **Totem(s)** » : désigne les mobiliers d'informations pour les Usagers, présents dans toutes les Stations.

« **Totem(s) Monétique(s)** » : désigne une borne d'accueil automatisée présente dans certaines Stations, comprenant un système monétique avec lecteur de carte bancaire permettant d'acheter des titres d'accès.

« **Trajet** » : désigne le parcours effectué par un Usager avec un vélo. La durée du trajet est déclenchée par le retrait d'un Vélo du point d'attache et s'achève dès l'enregistrement de son retour sur un point d'attache.

« **Utilisateur** » ou « **Usager** » : désigne toute personne physique, majeure ou mineure émancipée ou mineure de plus de quatorze (14) ans, disposant d'un droit d'accès au Service (Ticket ou Abonnement), acheté par elle-même ou par un Abonné (représentant légal ou personne morale).

« **Vélo(s)** » : désigne les vélos accessibles en libre-service.

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (ci-après « CGAU ») sont conclues entre le Prestataire et tout Utilisateur ou Client de vélôToulouse au sens de l'article 4 des présentes CGAU.

Les présentes CGAU ont pour objet d'encadrer juridiquement les modalités de mise à disposition du Service et de définir les conditions d'accès et d'utilisation du Service par le Client et l'Utilisateur.

Les présentes CGAU sont mises à disposition du Client et/ou de l'Utilisateur lors de la souscription au Service. Elles sont accessibles à tout moment sur l'Application Mobile, le Site Internet, les totems équipés d'un écran tactile et sur demande auprès du Prestataire.

Toute utilisation du Service implique l'acceptation sans aucune réserve ni restriction des présentes CGAU par l'Utilisateur et le Client.

Pour les accepter, il lui suffit de cliquer sur le mot « J'accepte » ou « Accepter » de l'écran qu'il utilise (téléphone, tablette, ordinateur ou totem) ou, pour une version papier, de les parapher et transmettre au Prestataire.

En cas de non-acceptation des CGAU, le Client ou l'Utilisateur se doit de renoncer à l'accès au Service. Le Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment le contenu des CGAU.

■ ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

vélôToulouse est un Service (ci-après « le Service ») proposé par Tisséo Collectivités, confié au Prestataire, mandaté expressément à cet effet, et opéré par lui afin de permettre l'accès à des vélos en libre-service (ci-après les « Vélos »).

■ ARTICLE 2 - COORDONNÉES DU SERVICE

2.1 COORDONNÉES DE VÉLÔTOULOUSE

ADRESSES POSTALES :

Abonnement/Réabonnement : vélôToulouse TSA 10004 78378 Plaisir Cedex **Demande**

d'information : vélôToulouse TSA 90003 78379 Plaisir Cedex **Service Client** :

Téléphone (Centre d'appel) : 0800 11 22 05

Application Mobile : vélôToulouse officiel **Courriel** :

velotoulouse@contact.jcdecaux.com

Messagerie instantanée via l'Application Mobile

Jours et heures d'ouverture : Lundi à samedi : de 8h à 20h - Dimanche : de 9h à 19h

2.2 COORDONNÉES DU PRESTATAIRE

JCDecaux France

17, rue Soyier

92200 Neuilly-sur-Seine Cedex RCS : 622 044

510 Nanterre

■ ARTICLE 3 - STRUCTURE DU SERVICE VÉLÔTOULOUSE

3.1 LES STATIONS VÉLOS

Le Service est constitué de stations-vélos (ci-après la(les) « Station(s) »), comportant un totem (ci-après le « Totem ») ainsi que des points d'attache (ci-après les « Points d'Attache ») où accrocher les Vélos.

3.2 LES TOTEMS

Il existe deux (2) types de totems :

3.2 (a) TOTEMS MONÉTIQUES

Les Totems monétiques, équipés d'un écran, d'un terminal de paiement affecté à un usage monétique (ci-après le Terminal Monétique) et d'un lecteur de Cartes support d'abonnements

(ci-après « Le Lecteur vélôToulouse »), sont dotés des fonctions suivantes :

- S'identifier ;
- Permettre le choix du Vélo au moyen d'un écran tactile et d'un lecteur de Cartes support d'abonnements ou Ticket RFID ;
- Accéder aux informations liées au compte Client ;
- Lors de la restitution d'un Vélo, obtenir un quart d'heure d'utilisation gratuite supplémentaire si la Station est pleine ;
- Consulter le niveau de remplissage des Stations voisines ;
- Consulter les présentes CGAU ;
- Pour les Utilisateurs occasionnels du Service : achat d'un Ticket d'utilisation temporaire au moyen du Terminal Monétique ;
- Activer au moyen de l'écran et du Lecteur vélôToulouse une Carte partenaires autorisée par le Service : Carte Pastel, Carte étudiant MUT, Carte Montoulouse, Carte Montoulouse Sénior (ci-après « la(es) Cartes partenaire(s) »).

3.2 (b) TOTEMS NON-MONÉTIQUES OU TOTEMS D'INFORMATION

Les Totems d'information comportent un plan de quartier et des informations d'utilisation du

3.3 LES POINTS D'ATTACHE

Chaque Point d'Attache

- est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo ;
- permet le rangement d'un Vélo ;
- dispose d'un lecteur de Cartes support d'abonnement ou Ticket RFID permettant le retrait d'un Vélo. Le Point

d'Attache empêche l'Usager de déverrouiller un Vélo à assistance électrique chargé à moins de 20%.

3.4 LES VÉLOS

Il existe deux (2) types de Vélos :

- Le Vélo mécanique : de couleur rose, disposant d'une selle réglable, d'un panier à l'avant, de dispositifs réfléchissants et d'éclairage, d'un système de freinage « roller brake » et d'un système de verrouillage hors station avec une clé et un câble ;
- Le Vélo à assistance électrique : de couleur orange, disposant d'une selle réglable, d'un panier à l'avant, de dispositifs réfléchissants et d'éclairage, d'un avertisseur sonore non démontable afin d'éviter le vol, d'une batterie inaccessible pour l'Usager, d'un système de freinage « roller brake » et d'un système de verrouillage hors station avec une clé et un câble. Le Vélo à assistance électrique a une autonomie d'au moins 40 km.

■ ARTICLE 4 – LES CLIENTS ET UTILISATEURS DU SERVICE

4.1 LES UTILISATEURS ET CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES DU SERVICE

L'utilisateur du Service est toute personne qui détient un Abonnement ou un Ticket lui permettant de retirer un Vélo, de l'utiliser et de le restituer. L'Abonnement ou Ticket peuvent être :

- dématérialisés auquel cas l'utilisateur utilise l'Application Mobile pour accéder au Service ou être adossés à une Carte Partenaires. Le Service est accessible aux :
- Personnes majeures ayant acheté un Ticket ou un Abonnement Annuel. En acceptant les CGAU l'acheteur s'engage à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par l'utilisateur du fait de l'utilisation du Service.
- Ayants droit d'un Client Personne Morale au sens de l'Article 4.2 ci-dessous.
- Mineurs de 14 ans et plus sous condition qu'un responsable légal ou l'acheteur en acceptant les CGAU s'engage à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par l'utilisateur mineur du fait de l'utilisation du Service.
- Mineurs émancipés : Ils sont considérés au titre des présentes CGAU comme des personnes majeures. Ils produiront une preuve de leur émancipation soit à la suite de la création de leur compte Client sur l'Application Mobile ou le Site Internet, soit au Service Client directement lors de leur premier contact en cas de renseignement divers.

Le Service n'est pas accessible aux mineurs de moins de quatorze ans.

4.2 LES CLIENTS PERSONNES MORALES DU SERVICE

Le Service est accessible aux Personnes Morales.

Les Personnes Morales envoient leurs demandes d'accès à vélôToulouse au Service Client vélôToulouse puis signent une Convention d'Adhésion.

Toute Personne Morale abonnée s'engage à transmettre les présentes CGAU à ses ayants droit et veille à leur application et leur respect.

■ ARTICLE 5 – MODALITÉS PRATIQUES D'ACCÈS AU SERVICE

5.1 ACHAT D'UN TICKET LIBERTÉ

Un Client ayant acheté un Ticket Liberté est un Client Occasionnel.

5.1 (a) L'achat de Tickets Liberté s'effectue sur :

- L' Application Mobile conformément à l'Article 5.1(c) ci-dessous.
- Le Site internet conformément à l'Article 5.1 (c) ci-dessous.
- Les Totems Monétiques en Station conformément à l'Article 5.1 (b) ci-dessous.

Les Tickets sont strictement personnels et permettent à l'utilisateur de retirer, utiliser et restituer un Vélo selon les conditions décrites aux présentes CGAU.



5.1 (b) La démarche d'achat aux Totems Monétiques :

- (1) L'acheteur choisit la formule désirée Un (1) Trajet ou Un (1) jour puis la quantité de Tickets dans la limite de cinq (5).
- (2) Un message sur l'écran du Totem lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les CGAU en appuyant sur la touche « J'accepte » ou « Accepter » ; à défaut, il ne peut poursuivre la demande. La version intégrale est disponible lors de la procédure d'achat depuis un Totem Monétique, sur l'Application Mobile, le Site Internet et sur demande auprès du Prestataire.
- (3) L'acheteur procède au Paiement. Seules les cartes bancaires délivrées par un établissement bancaire affilié au réseau GIE Carte Bancaire (Mastercard, Visa) sont acceptées.
- (4) Il suit les indications de l'écran. Il est demandé d'insérer sa carte bancaire dans le Lecteur Monétique et de saisir le code secret associé.
- (5) Il paye le montant correspondant à la formule choisie. Il met en place le dépôt de garantie (ci-après la « Caution ») de cent cinquante (150) euros grâce à sa carte bancaire. Il est préalablement informé que rien ne sera prélevé si le Vélo est restitué correctement et si les CGAU sont respectées. Il devient dès lors un Client.
- (6) La Caution n'est prélevée en totalité qu'en cas de non-restitution du Vélo ou de sa disparition pendant une période supérieure à sept (7) jours. La Caution est prélevée en partie, selon le tableau tarifaire fixé à l'article 12 des présentes en cas de non-respect des présentes CGAU, du dépassement de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée (ci-après la « D.U.C.A. ») ou la disparition du Vélo pendant une période inférieure à sept (7) jours.
- (7) A l'issue de cette démarche, le Client Occasionnel peut demander un justificatif de son achat.
- (8) L'activation du Ticket est immédiate. Le numéro du Ticket est le Numéro d'abonnement de l'Acheteur.
- (9) Le Client peut ainsi sélectionner son Vélo via l'écran du Totem Monétique en choisissant le numéro du Point d'Attache du Vélo ou directement en passant son Ticket RFID sur le Point d'Attache.
- (10) Le Client dispose d'un délai de soixante (60) secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'Attache. Le buzzer du Point d'Attache émet deux (2) bips courts confirmant la libération du Vélo ; si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de 20 secondes, le Point d'Attache se verrouille à nouveau automatiquement ; Le Client doit alors renouveler la procédure décrite ci-dessus.

5.1 (c) La démarche d'achat sur l'Application Mobile ou le Site Internet

- (11) L'acheteur commence par ouvrir un compte Client sur l'Application Mobile ou le Site Internet. Il suffit de renseigner une adresse électronique et d'y associer un code confidentiel de six (6) chiffres.
- (12) Une fois son adresse électronique validée, il devient Client. Il complète ses informations personnelles.
- (13) Il choisit la formule désirée, Un (1) Trajet ou Un (1) Jour.
- (14) Le Client choisit la date à laquelle il souhaite activer son Ticket, date comprise dans les quinze (15) jours qui suivent l'achat.
- (15) Un message sur l'écran de l'appareil utilisé lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les CGAU en appuyant sur la touche « J'accepte » ou « Accepter » ; à défaut, il ne peut poursuivre la procédure. La version intégrale des CGAU est disponible sur demande auprès du Prestataire ou sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet.
- (16) Le Client procède au paiement. Il suit les indications de l'écran utilisé. Il lui est demandé de remplir les données de sa carte bancaire dans une page sécurisée associée à l'Application Mobile ou au Site Internet.
- (17) Il paye le montant correspondant à la formule choisie. Il met en place le dépôt de garantie (ci-après la « Caution ») de cent cinquante (150) euros grâce à sa carte bancaire. Il est préalablement informé que rien ne sera prélevé si le vélo est restitué correctement et si les CGAU sont respectées.
- (18) La Caution n'est prélevée en totalité qu'en cas de non-restitution du Vélo ou de sa disparition pendant une période supérieure à sept (7) jours. La Caution est prélevée en partie, selon le tableau tarifaire fixé à l'article 12 des présentes en cas de non-respect des CGAU, de dépassement du temps du Ticket ou de disparition du Vélo pendant une période inférieure à sept (7) jours.
- (19) A l'issue de cette démarche, il peut télécharger depuis son profil un document format PDF comme justificatif de son achat et reçoit par courriel son numéro Client.
- (20) La carte bancaire est automatiquement enregistrée dans les données personnelles du Client.
- (21) A compter du jour d'achat sur l'Application Mobile ou le Site internet, le Client dispose d'un délai de rétraction de quinze (15) jours. Ce délai prend fin automatiquement dès l'utilisation du Service, à savoir la sélection d'un Vélo et la libération du Vélo du Point d'attache.

5.2 ACHAT DES ABONNEMENTS ANNUELS ET ACCÈS AU SERVICE

Le Client ayant choisi de souscrire un Abonnement Longue Durée peut le faire soit sur l'Application Mobile, soit sur le Site Internet et devient alors un Client Longue Durée.

- (1) L'acheteur commence par ouvrir un compte Client sur l'Application Mobile ou le Site Internet. Il suffit de renseigner une adresse électronique et d'y associer un code confidentiel de six (6) chiffres.
- (2) Une fois son adresse électronique validée, il devient Client. Il complète ses informations personnelles.
- (3) Il choisit une formule Longue Durée. Il existe deux formules longue durée : Abonnement Annuel Essentiel et Abonnement Annuel Confort.
- (4) L'Abonnement Annuel Essentiel permet l'accès aux Vélos en libre-service type Vélos mécaniques sans coût additionnel pour les trente (30) premières minutes d'un trajet. Le retrait d'un Vélo à assistance électrique est possible avec cet Abonnement pour le coût d'un (1) euro (cf. : grille tarifaire de l'article 7 des Présentes).
- (5) L'Abonnement Annuel Confort permet l'accès à tout type de Vélos (Vélo mécanique ou Vélo à assistance électrique) sans coût additionnel pour les trente (30) premières minutes d'un trajet (cf. : article 7 des Présentes).
- (6) Il choisit s'il le souhaite entre plusieurs types de supports d'Abonnement : Carte Pastel, Carte Etudiant MUT, Carte Montoulose, Carte Montoulose Sénior.
- (7) Un message sur l'écran de l'appareil utilisé lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les CGAU en appuyant sur la touche « Accepter » ou « J'accepte » ; à défaut, il ne peut poursuivre la demande. La version intégrale des CGAU est disponible sur l'Application Mobile, sur le Site Internet ou sur demande auprès du Prestataire.
- (8) Le Client procède au paiement. Il suit les indications de l'écran utilisé. Il est demandé de remplir les données de sa carte bancaire dans une page sécurisée associée à l'Application Mobile ou au Site Internet.

- (9) Il paye le montant correspondant à sa formule choisie. Il met en place le dépôt de garantie (150) euros grâce à sa carte bancaire. Il est préalablement informé que rien ne sera prélevé si le Vélo est restitué correctement et si les CGAU sont respectées.
- (10) La Caution n'est prélevée en totalité qu'en cas de non-restitution du Vélo ou de sa disparition pendant une période supérieure à sept (7) jours. La Caution est prélevée partiellement en cas de non-respect des présentes CGAU selon le barème fixé à l'article 12 ci-après.
- (11) La carte bancaire est automatiquement enregistrée dans les données personnelles du Client.
- (12) L'Abonnement débute à la date de souscription et non d'activation de la Carte qui est de la responsabilité du Client. Dans l'attente de la réception de sa carte et dès la souscription à l'Abonnement, le Client peut utiliser le Service à l'aide de l'Application Mobile.
- (13) A compter du jour d'achat sur l'Application Mobile ou le Site internet, le Client dispose d'un délai de rétraction de quinze (15) jours. Ce délai prend fin automatiquement dès l'utilisation du Service, à savoir la sélection d'un Vélo et la libération du Vélo du Point d'Attache.
- (14) A l'issue de cette démarche, il peut télécharger un document au format PDF comme justificatif de son achat et reçoit par courriel son numéro Client.

5.3 RETIRER UN VÉLO

- (1) L'Utilisateur peut ainsi avec sa Carte ou son Ticket, sélectionner son Vélo via l'écran du Totem Monétique en choisissant le numéro de Point d'Attache du Vélo ou, sans support physique, grâce à l'Application Mobile, d'un geste simple « toucher et glisser » (ci-après « Swipe »). Il peut aussi passer sa Carte ou son ticket sur le sommet du Point d'Attache où est accroché le Vélo qu'il veut retirer.
- (2) L'Utilisateur dispose d'un délai de soixante (60) secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'Attache sélectionné. Le buzzer du Point d'Attache émet deux (2) bips courts confirmant la libération du Vélo. Si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de 20 secondes, le Point d'Attache se verrouille à nouveau automatiquement. L'Utilisateur doit alors renouveler la procédure décrite ci-dessus.

5.4 RESTITUER UN VÉLO

5.4 (a) L'Utilisateur doit raccrocher le Vélo à un Point d'attache disponible. Lorsque l'Utilisateur enclenche le Vélo correctement, le voyant lumineux du Point d'attache s'allume d'un vert clignotant à un vert fixe et le Point d'attache émet deux bips courts confirmant que le Vélo a été correctement remis en place et que la restitution a bien été enregistrée. Dans le cas où le voyant lumineux devient rouge, l'Utilisateur est invité soit à recommencer sa manœuvre de restitution du Vélo soit à contacter le Service Client. L'Utilisateur ne pourra pas procéder à une nouvelle location, si l'opération de restitution du Vélo n'a pas été correctement enregistrée par le Totem même si le Vélo paraît mécaniquement accroché.

5.4 (b) Après avoir restitué son Vélo, l'Utilisateur peut passer au Totem Monétique pour constater qu'il peut de nouveau emprunter un Vélo, preuve d'une restitution correcte du Vélo. S'il a activé et utilisé l'Application Mobile, l'Utilisateur reçoit une notification de restitution de Vélo. L'Utilisateur ayant créé un Compte Client peut également consulter son compte sur l'Application Mobile, le Site Internet ou le Totem Monétique.

5.4 (c) Si la Station choisie ne dispose pas d'un Point d'Attache disponible, l'Utilisateur peut obtenir un crédit- temps supplémentaire de quinze (15) minutes en passant sa Carte ou son Ticket devant le Lecteur vélôToulouse du Totem ou grâce à l'Application Mobile.

5.5 LORS DES UTILISATIONS SUIVANTES

5.5 (a) Une nouvelle utilisation du Service avec le Ticket Un (1) jour ou un Abonnement n'est possible que pendant leur durée respective de validité d'accès au Service et sous réserve que la D.U.C.A n'ait pas été épuisée. Une nouvelle utilisation du Service avec un Ticket Un (1) Trajet n'est pas possible.

5.5 (b) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 5.4(a) et (b) ci-dessus. La procédure de restitution du Vélo est identique à celle décrite à l'article 5.4 (c) ci-dessus.

5.5 (c) Si la nouvelle demande d'utilisation du Client n'a pas été validée, soit parce que la durée de validité est expirée, soit parce que son droit d'utilisation du Service a été suspendu dans les conditions prévues à l'article 12 ci-dessous, soit pour quelque raison technique que ce soit, un message s'affiche sur l'écran et l'invite :

- Soit à se connecter
- Soit à renouveler son Abonnement ou à acheter un nouveau Ticket
- Soit à consulter son compte

5.6 Pour réserver un Vélo sur l'Application Mobile

Pour réserver un Vélo via l'Application Mobile, l'Utilisateur doit

- Disposer de points fidélité (cf. article 13 ci-après)
- Choisir le Vélo, le réserver immédiatement pour une durée de quinze minutes, puis le libérer d'un geste simple « Swipe ».

Les points fidélité sont débités dès que l'Utilisateur a réservé un Vélo, quand bien même il n'ait pas libéré ce Vélo pour quelque raison que ce soit.

Cette fonctionnalité n'est pas ouverte aux Clients Occasionnels ayant acheté un Ticket sur un Totem Monétique.

■ ARTICLE 6 – DURÉE D'UTILISATION DU SERVICE

- 6.1** Le Ticket délivré au Client a une durée de validité maximale soit d'un (1) trajet, soit d'un (1) jour, selon la formule choisie, à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire ou de la date de début de validation choisie par le Client en cas d'achat sur l'Application Mobile ou le Site Internet.
- 6.2** L'Abonnement Annuel Essentiel ou Confort a une durée de validité d'un (1) an à compter de sa souscription.
- 6.3** Pendant cette durée de validité, l'Utilisateur ne peut utiliser le Service que pour une durée maximale de vingt-quatre (24) heures consécutives, la D.U.C.A. En cas de litige sur la D.U.C.A. du Vélo par l'Utilisateur, fera foi toute preuve apportée par l'Utilisateur ou le Service.
- 6.4** Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station 365 jours par an, 7 jours sur 7 sans interruption, 24 heures sur 24, sauf cas de force majeure consécutivement à l'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de la circulation cycliste.
- 6.5** Le Client peut mettre fin à la reconduction automatique de son Abonnement à tout moment en décochant la case « Tacite reconduction » dans son espace Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile sous réserve de n'avoir aucun vélo en cours de location ni de paiement en attente. L'Abonnement prendra fin à sa date d'échéance contractuelle. Cette renonciation doit cependant intervenir au plus tard trois jours avant l'échéance contractuelle en cours. La totalité des frais d'Abonnement dus au titre de la période d'engagement en cours restera acquise à Tisséo Collectivités quelle que soit la date de résiliation par le Client.

■ ARTICLE 7 – COÛT & MODALITÉS DE PAIEMENT

COÛT TOTAL = COÛT DE SOUSCRIPTION + COÛT D'UTILISATION PAR TRAJET

Titres d'accès au Service : un (1) Trajet, un (1) jour, un (1) an Essentiel et un (1) an Confort.

TICKETS

	Ticket Liberté Un trajet	Ticket Liberté Un Jour
Coût de souscription	1 €	2 €
Coût d'utilisation Vélo Mécanique	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet
Coût d'utilisation Vélo à Assistance Electrique	1 € pour les trente 1 ^{ères} minutes 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires	1 € pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet

ABONNEMENTS ANNUELS

	Abonnement Annuel Essentiel TTC	Abonnement Annuel Confort TTC
Coût de souscription	2,08 € mensuels soit 25 € annuels	10 € mensuels soit 120 € annuels
Coût de souscription avec Cartes Partenaires	1,66 € mensuels soit 20 € annuels	9,58 € mensuels soit 115 € annuels
Coût d'utilisation Vélo Mécanique	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet	Gratuité pour la première heure d'un trajet 0.5 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet
Coût d'utilisation Vélo à Assistance Electrique	1 € pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet	Gratuité pour les trente 1 ^{ères} minutes d'un trajet 1 € pour toutes trente minutes supplémentaires pour le même trajet

Les Abonnés Annuels titulaires d'une Carte Partenaires bénéficient d'une réduction de cinq (5) euros sur le coût total de leur Abonnement Annuel.

7.1 DURÉE ET COÛTS D'UTILISATION

Le Client acquitte le prix du Service en proportion de la durée d'utilisation du Service (ci-après l'heure d'utilisation du Service au-delà de la période initiale de gratuité est facturée par demi-heure entamée.

Les locations dont la durée totale est inférieure à deux (2) minutes ne sont pas facturables au Client et ne sont pas comptabilisées comme des trajets effectués à Vélo.

7.2 TICKETS LIBERTÉ

Le règlement du montant dû par le Client titulaire d'un Ticket intervient immédiatement, par prélèvement sur le compte bancaire attaché à la carte bancaire du Client ayant servi à la délivrance du Ticket, selon les modalités décrites à l'article 3 ci-dessus. En cas d'utilisation multiple du Service au cours de la Durée d'Utilisation, le montant cumulé dû par le Client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement.

7.3 ABONNEMENTS ANNUELS

Les Abonnés Essentiel et Confort utilisant la Carte Pastel, Carte Etudiant MUT, Carte Montoulose et Carte Montoulose Sénior comme support d'Abonnement bénéficient d'une réduction de cinq (5) euros.

7.3 (a) Le règlement du montant dû par le Client titulaire d'un Abonnement Annuel intervient en début de mois pour le coût mensuel de souscription et à la fin de chaque mois pour les coûts d'utilisation, par prélèvement sur le compte bancaire attaché à la carte bancaire du Client. En cas d'utilisations multiples du Service au cours d'un mois, le montant cumulé dû par le Client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement.

7.3 (b) Validité de l'Abonnement : l'Abonnement est valable un (1) an et peut-être reconduit dans les trois (3) mois qui suivent sa fin de validité. Le Client gardera alors sa Carte le cas échéant et son numéro de Client. Passé ce délai, le Client devra refaire une nouvelle demande d'Abonnement et payer les frais d'ouverture forfaitaire de l'Abonnement.

7.3 (c) Le réabonnement peut être effectué sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet dans la rubrique « Mes Formules ». Le réabonnement peut à initiative du Client être supprimé si le Client décoche la case correspondante de la rubrique « Mes Abonnements » lors de son Abonnement ou en cours de son Abonnement. Le Client peut renoncer au bénéfice de cette option jusqu'à trois (3) jours avant le terme de l'Abonnement en cours. Pour le réabonnement manuel, le Client est invité à renouveler son Abonnement à j-30 de la date d'expiration de celui-ci. Le paiement des frais de souscription s'effectue en ligne par carte bancaire.

7.4 TICKET PLANÈTE

En cas de pic de pollution ou de canicule, l'achat d'un Ticket Planète coûtera un (1) euro. Le Ticket « Planète » correspond au titre Journée 24h de deux (2) euros ramené lors des pics de pollution et des jours de canicule à un (1) euro. Lors de l'utilisation d'un Vélo, seule la première demi-heure est gratuite. Ensuite, la grille tarifaire de l'article 7 ci-dessus s'appliquera.

■ ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

8.1 L'Utilisateur s'engage à n'utiliser les Tickets ou les Cartes d'Abonnement que pour s'identifier à un Totem ou un Point d'Attache et libérer un Vélo.

8.2 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Vélo en personne normalement prudente, diligente et avisée, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, dans le respect des présentes CGAU et du code de la route.

8.3 L'Utilisateur assume la garde du Vélo qu'il a retiré et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, y compris l'obligation pour lui de verrouiller systématiquement le système antivol du Vélo afin de sécuriser le Vélo dès qu'il en interrompt l'utilisation.

8.4 L'Utilisateur s'engage à retirer et restituer correctement le Vélo, selon la procédure décrite aux articles 5.3 et 5.4 des présentes CGAU, dans les délais de la D.U.C.A. Le Client accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit au Prestataire au versement d'une pénalité forfaitaire qui peut s'élever jusqu'à cent cinquante euros (150€) maximum, dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévus à l'article 12 ci-dessous.

8.5 L'Utilisateur s'engage à signaler au Prestataire la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation des Tickets ou des Cartes d'Abonnement et/ou du Vélo dans les plus brefs délais, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement en contactant le Service Client au numéro figurant à l'article 1.2 des CGAU.

8.6 L'Utilisateur s'engage à respecter le poids maximal de dix (10) kilos autorisés dans les paniers des Vélos.

■ ARTICLE 9 – RESTRICTIONS À L'USAGE DU SERVICE

9.1 Il est interdit au Client de prêter, louer, céder son Ticket ou sa Carte et/ou de les utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes CGAU. En revanche, un Client peut acheter un ou plusieurs Tickets pour un ou des tiers dans la limite de cinq (5) Tickets lors d'une même transaction.

9.2 Il est expressément interdit à l'Utilisateur de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du Vélo, propriété du Prestataire, par des tiers quels qu'ils soient, sous réserve des dispositions de l'article 4.1 ci-dessus.

9.3 L'Utilisateur est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des Présentes pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Toute charge totale (Client + contenu du panier excédent 100 kg (norme constructeur) ;
- Le transport de quelque passager, de quelque façon que ce soit ;
- Toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des Tiers ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo et • Plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo en milieu urbain.

■ ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉS ET DÉCLARATIONS DU CLIENT

10.1 Le Client est seul et entier responsable des dommages causés par le Vélo ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Autorisée en cas de restitution tardive par le Client.

10.2 Toute location supérieure à 24 heures (délai ayant son point de départ à l'heure de retrait du Vélo) est considéré comme un cas de disparition du Vélo.

10.3 En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, l'Utilisateur a l'obligation, ainsi que défini à l'article 8.5 ci-dessus, de signaler cette disparition au Prestataire dans les délais et au numéro susmentionnés, le Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à ce signalement.

10.4 En cas d'accident et/ou incident, notamment mécanique, mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation, ainsi que défini à l'article 8.5 ci-dessus, de signaler les faits dans les délais et au numéro susmentionnés. Cependant, le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à un Point d'Attache, soit jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du Prestataire.

10.5 L'Utilisateur ou le cas échéant son représentant légal déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée pour ce faire.

10.6 Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur conformément aux dispositions des articles 8.3 et 10.1 des présentes CGAU, ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents notamment ; et de façon 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.

10.7 Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- D'adapter sa distance de freinage en cas de pluie,
- D'effectuer le réglage de la selle pour adapter la hauteur à sa morphologie,
- De porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

10.8 Le Client déclare que toutes les informations le concernant ou concernant son ayant droit sont exactes, et en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 4 ci-dessus et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile.

■ ARTICLE 11 – CONFORMITÉ DES VÉLOS

Les Vélos mis en service par le Prestataire sont conformes au décret n° 2016-364 du 29 mars 2016 fixant les exigences de sécurité concernant les bicyclettes.

■ ARTICLE 12 – PÉNALITÉS

12.1 Au début de chaque Durée de Validité, le Client autorise par avance le Prestataire à solliciter le prélèvement par la banque du Client d'un montant forfaitaire de cent cinquante euros (150€), dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes CGAU. Cette autorisation est dûment formalisée par la saisie de son code bancaire secret comme indiqué aux articles 5.1c et 5.2 ci-dessus.

12.2 Le montant correspondant des pénalités telles que détaillées à l'article 12.3 ci-dessous est prélevé par le Prestataire sur le compte bancaire du Client, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des CGAU conformément aux dispositions de l'article 10 ci-dessus.

12.3 La nature et/ou le montant des pénalités dues au Prestataire par le Client en cas de manquement de ce dernier dont le Prestataire aura apporté la preuve notamment via ses différents logiciels de gestion de la location des Vélos s'établit comme suit (Cf. Articles 8.3, 8.4, 10.2 et 10.3 des présentes) :

- Vol du Vélo avec détérioration de l'antivol : trente-cinq (35) euros (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi)
- Disparition du Vélo au sens de l'article 10 ci-dessus inférieure à quarante-huit (48) heures à compter du début de la location : soixante-quinze (75) euros
- Disparition du Vélo au sens de l'article 10 ci-dessus inférieure à sept (7) jours à compter du début de la location et supérieure à quarante-huit (48) heures : cent (100) euros
- Disparition du Vélo au sens de l'article 10 ci-dessus (7) jours et au-delà : cent cinquante (150) euros
- Lors d'un vol du Vélo, avec violence à la personne, le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi, il ne sera pas dû de pénalité.

12.4 En cas de détériorations subies par le Vélo imputables à l'Utilisateur, les frais de réparation seront pris en charge par le Client sur la base d'un devis détaillé établi par le Prestataire.

12.5 Perte du support d'Abonnement : En cas de perte de sa Carte partenaires, celui-ci doit prendre contact avec le prestataire concerné.

12.6 Les Tickets RFID (Liberté Un Trajet ou Liberté Un Jour) endommagés ou perdus ne sont pas remplacés par le Prestataire.

12.7 En cas de manquement caractérisé du Client aux présentes CGAU, le Prestataire encaisse le montant de la pénalité due en actionnant la Caution préalablement consentie selon les modalités définies à l'article 12.3 ci-dessus.

12.8 Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée pour accéder au Service.

12.9 Si en cours d'Abonnement la carte bancaire du Client arrive à « échéance », le compte du Client sera bloqué. Un courriel d'avertissement est envoyé quinze (15) jours avant ladite échéance par le Service au Client. Cet avertissement est renouvelé trois (3) jours avant l'échéance. Le courriel lui précise que pour maintenir son compte vélôToulouse actif, il devra fournir les coordonnées de sa nouvelle carte bancaire en cliquant sur la rubrique « Mon Compte » du Site Internet et en renseignant le champ « Modifier la CB ». Un test sera alors effectué par le Service pour vérifier la validité des nouvelles coordonnées. Parallèlement, sur l'Application Mobile et le Site Internet, rubrique « Mon Profil », un bandeau d'alerte est affiché de j-16 de la date d'expiration de la carte bancaire du Client à J-1. Le message qui s'affiche est le suivant : « Votre CB arrive bientôt à expiration ». Il invite le Client à régulariser sa situation avec le renseignement de nouvelles coordonnées bancaires.

■ ARTICLE 13 – POINTS FIDÉLITÉ

Le Client peut en fonction de ses actions cumuler des points dit de « fidélité ».

13.1 Actions rémunératrices de points :

- Prise d'un vélo sur une station pleine : 10 points
- Repose d'un vélo sur une station vide : 10 points
- Repose d'un vélo sur une station « Bonus » en provenance d'une station non-Bonus : 10 points Les stations « Bonus » sont indiquées sur la carte de l'Application Mobile et du Site Internet par ce sigle « Bonus ». Ce sont des stations en hauteur.

Tout Client partant d'une station non signalée comme étant une « Station Bonus » et qui dépose un vélo à l'une des stations signalées comme étant une « Bonus » bénéficie d'un crédit de 10 points.

13.2 Actions de dépenses des points :

- Le Client a la possibilité de souscrire un Ticket 1 Trajet contre la valeur de 50 points de son compte fidélité. Les trente (30) premières minutes du trajet sont gratuites. S'appliquent ensuite les tarifs de dépassement mentionnés à l'article 7 ci-dessus.
- Utilisation des points de fidélité pour une réduction sur le montant d'un trajet payant : 1 point = 1 centime d'euro. Ce crédit sera débité pour toute utilisation ultérieure dépassant la période initiale de gratuité si le Client a coché sur l'Application Mobile ou le Site Internet la fonctionnalité correspondante.
- Les « points fidélité » ne sont ni cessibles ni remboursables. Ils sont conservés si le Client se réabonne dans les 15 mois qui suivent l'échéance de son Abonnement précédent.
- Réservation d'un Vélo : 10 points pour une réservation de 15 minutes.

13.3 Consultation :

- Chaque trajet ayant donné lieu à l'acquisition ou la consommation de « points » est signalé comme tel dans l'historique des trajets.
- Le solde de « points » est également consultable dans la rubrique « Mon profil » disponible sur l'Application Mobile ou le Site Internet.

Le Client peut automatiquement utiliser ses points fidélité en cochant l'option disponible dans « mes préférences » sur la partie profil de son compte Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

Dans ce cas, à chaque trajet dépassant la période de gratuité, il sera prélevé de 1 point par centime de dépassement dans la limite du cumul du Client, puis la facturation s'établira en fonction des tarifs en vigueur.

Le programme de fidélité peut être amené à évoluer, les Clients seront informés sur le site internet, par courriel ou depuis l'Application Mobile via la FAQ des nouveautés mises en place.

Envoyé en préfecture le 07/04/2025

Reçu en préfecture le 07/04/2025

Publié le

ID : 031-253102388-20250404-DEL_250404_2_4-DE



■ ARTICLE 14 – INSCRIPTION SUR LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE (DISPOSITIF BLOCTEL)

Le Client est informé qu'il a le droit, conformément à l'article L. 223-2 du code de la consommation, de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

■ ARTICLE 15 – RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de réclamation, le Client peut saisir le Service Réclamation vélôToulouse soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur l'Appli mobile, le Site Internet ou par lettre envoyée à l'adresse indiquée à l'article 2.1 des présentes. Il dispose pour ce faire d'un délai de six (6) mois à compter de l'évènement contesté

Si le Client ne considère pas satisfaisante la réponse définitive de vélôToulouse (réponse du Service Réclamation confirmée par le Service Clients), un recours amiable sous un délai d'un (1) an à compter de la date de la dernière réponse du Service Client ou suite à son silence pour une durée de deux (2) mois lui est offert s'il saisit le Médiateur Vélos en Libre-Service JCDecaux. Il lui envoie pour ce faire son dossier complet comportant les pièces échangées avec le Service Clients vélôToulouse à l'adresse suivant : Médiateur vélôToulouse 17, rue Soyer 92200 Neuilly-sur-Seine ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur@cyclocity.fr.

Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

■ ARTICLE 16 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Pour les besoins du Service, des données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement. Ce traitement s'effectue conformément à la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel disponible sur l'Application Mobile et le Site Internet.

■ ARTICLE 17 – MODIFICATION DES PRÉSENTES CGAU

Les Clients du Service seront informés de toute modification des CGAU lors de l'achat d'un Abonnement et /ou par un courriel.