



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

ARTICLE 1 – Objet du Service Vélohop

STRASBOURG MOBILITÉS VELO, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 954 081 675, dont le siège social se situe au 55 rue du Marché Gare 67200 Strasbourg, gère pour le compte de l'Eurométropole de Strasbourg, le service de vélos partagés, dénommé Vélohop, ci-après dénommé « le Service ».

Le Service comporte des prestations de locations de vélos en libre-service dans les stations automatiques, ci-après dénommé « Location en libre-service ». Les présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation ne concernent que les prestations de location de vélos en stations automatiques.

Description du Service de location de vélos en stations automatiques

Vélohop est un service qui permet au Client de louer des vélos classiques dans l'une des stations automatiques situées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. La liste ainsi que les adresses des stations automatiques sont consultables sur le site <https://velhop.strasbourg.eu>

Le Service est composé de Stations comportant chacune un totem et des bornes d'accrochage permettant le retrait et la remise du Vélo.

Le Vélo doit obligatoirement être restitué dans la station dans laquelle il a été retiré.

Pour une **utilisation ponctuelle** du Vélo, le Client peut souscrire à une location occasionnelle d'une durée de 24h00.

Pour une **utilisation régulière** du Vélo, le Client peut souscrire à un abonnement annuel :

- "classique", avec facturation des locations à l'usage ;
- "Illimité", locations incluses dans l'abonnement.

Pendant la durée de validité de l'accès au Service, le Client ne peut utiliser le Vélo que pour une durée maximale de 24h00 consécutives et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit.

La souscription peut se faire via l'application mobile Vélohop, via le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>, ou à l'Agence Centrale Vélohop selon les modalités décrites à l'article 10.

ARTICLE 2 – Modalités d'accès au Service

Le Service est accessible aux particuliers, ci-après dénommé « le Client », et aux entreprises pour lesquelles les conditions spécifiques de location sont détaillées dans l'article 11.

Le Service est accessible aux Clients ayant pris connaissance des Conditions Générales de Vente et d'utilisation dans leur intégralité. Elles s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGVU.

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des conditions énoncées dans les présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation et à les accepter avant la première utilisation du service.

Pour toute location humanisée, le Client devra fournir une pièce d'identité valide.

Pour bénéficier du tarif réduit (pour la location humanisée ou location en libre-service) : le client devra fournir son avis d'imposition (ou de non-imposition) le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence.

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

Le Client déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo et de ses accessoires.

Le Service de location en libre-service est accessible 7jours/7, 24h/24, 365 jours/an.

ARTICLE 3 – Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie n'est pas encaissé par Strasbourg Mobilités Vélo au moment de la souscription.

Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie, sans mise en demeure préalable, et facturera des suppléments au Client, dans les cas et conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration du vélo par lui-même ou par un tiers pendant la période de location, usage frauduleux, non restitution du vélo dans les 48 heures après l'échéance de fin de contrat et/ou disparition et/ou vol du vélo dont le client avait la responsabilité, en cas de refus de paiement d'une pièce dégradée ou manquante.

En aucun cas le Client ne pourra se considérer comme étant propriétaire du Vélo bien que son dépôt de garantie ait été encaissé. Le montant du dépôt de garantie ne saurait, en aucune manière, constituer une limite de responsabilité du Client qui reste redevable des sommes dues.

Lors de sa souscription au Service de location en libre-service, le Client est informé que Strasbourg Mobilités Vélo, via le prestataire de paiement (AYDEN) effectue une empreinte de sa carte bancaire qui autorise Strasbourg Mobilités Vélo à prélever une indemnité de 200 €/vélo de station loué (deux-cents euros), au titre du dépôt de garantie.

ARTICLE 4 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs du Service et prestations associées sont affichés dans l'ensemble des points de location, sur les totems de chaque station automatique et sont disponibles sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et pour les stations automatiques sur l'application dédiée.

L'abonnement est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

L'utilisation du Service est strictement personnelle. Les codes d'accès délivrés par Strasbourg Mobilités Vélo ou la carte d'identification au Service ne sont par conséquent ni cessibles, ni transmissibles.

La date de début de contrat est fixée à compter de l'acceptation de l'opération par la Banque du Payeur.

- **Cas de la location occasionnelle (24h)** : Le Client dispose d'un droit d'accès de 24 h à compter de l'acceptation de l'opération par la Banque du Payeur. Le Client qui souhaite utiliser à nouveau le Service à l'issue de la période de validité de son adhésion doit effectuer une nouvelle souscription.
- **Cas des abonnements annuels "classiques" et "illimités"** : Le Client dispose d'un droit d'accès de 365 jours à compter de l'acceptation de l'opération par la Banque du Payeur. Le Client sera informé par Strasbourg Mobilités Vélo avant l'échéance de son abonnement. Il appartiendra alors au Client de procéder à son réabonnement.

Le prix du service comprend un droit d'accès pour les formules avec abonnement et un tarif de location selon la durée d'utilisation du vélo, définis selon la grille tarifaire affichée sur les totems de chaque station automatique et disponible sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et l'application dédiée.

Afin de vérifier la validité du compte bancaire, un acompte de 1 € (un euro) est prélevé lors de l'enregistrement de la carte bancaire. Cet acompte sera déduit du montant de la première location.

Le prélèvement du montant total du droit d'accès est effectué au moment de la souscription.

Les consommations par vélo seront prélevées quotidiennement.

Le client autorise Strasbourg Mobilités Vélo à effectuer des prélèvements sur le compte de la carte bancaire associée, saisie sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> pour le règlement du droit d'accès et des consommations ainsi que pour les éventuelles pénalités en cas de dégradations, perte, vol ou destruction du ou des cycles, objet de la location.

Le mode de paiement est obligatoirement la carte bancaire. Afin d'assurer la sécurité des paiements, les transactions s'effectuent par l'intermédiaire du système de paiement sécurisé AYDEN

Impayés : Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit, après avoir obtenu ou tenté d'obtenir des explications auprès du Client, de suspendre l'abonnement. Un Client dont le compte est débiteur par sa faute ne peut pas effectuer de nouvelles souscriptions tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

ARTICLE 5 – Obligations des Parties

5.1. Obligations de Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage :

- à fournir le Service selon les Conditions Générales de Vente et d'utilisation décrites dans ce document ;
- à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du Service proposé avec les moyens mis à sa disposition.

La responsabilité de Strasbourg Mobilités Vélo ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client des services proposés ;
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGVU ;
- en cas d'utilisation du Service par un tiers ;
- en cas d'indisponibilité temporaire d'accès au Service liés à des pannes, saturations, dysfonctionnements ou suspension pour maintenance affectant les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM, GPRS, i-mode, ou SMS ;
- en cas de force majeure.

5.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à prévenir dans un délai de 72 heures maximum Strasbourg Mobilités Vélo par tout moyen en cas de changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, modification des coordonnées bancaires, profil tarifaire...). À défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à Strasbourg Mobilités Vélo et notamment les éventuels frais de rejet de prélèvement qui seront refacturés au Client par sa banque.

5.2.1 Utilisation du vélo

- Le Vélo reste la propriété exclusive de Strasbourg Mobilités Vélo pendant toute la durée d'utilisation du Service, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation autorisée et ce quel qu'en soit le motif.
- Le Client dégage Strasbourg Mobilités Vélo de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même.
- Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à Strasbourg Mobilités Vélo.
- Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment toute utilisation gratuite ou non, du vélo par des tiers quels qu'ils soient. La conduite du vélo est réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'Utilisateur.
- Il est interdit de démonter ou d'essayer de démonter tout ou partie du vélo et de modifier le vélo de quelque manière que ce soit notamment d'apposer des autocollants ou d'installer des accessoires autres que ceux fournis et installés par Strasbourg Mobilités Vélo.
- Les réparations seront uniquement réalisées par les équipes de Strasbourg Mobilités Vélo et facturées au client (hors usure normale) selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>
- Il est interdit au Client de prêter, louer, céder son code d'accès ou sa carte d'abonnement aux stations automatiques et/ou de les utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes CGVU.
- Il est interdit au Client d'effectuer une activité professionnelle avec un Vélhop à l'exception des vélos cargos et sous couvert d'avoir souscrit un abonnement pour les personnes morales. Tout usage même ponctuel à des fins de livraison, de transport de marchandises ou de personnes pour le compte d'autrui ou pour son propre compte (indépendant, auto-entrepreneur par exemple) est interdit.
- Le Client ne peut utiliser le Vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo ne pourra pas être tenu pour responsable.
- Il est interdit de transporter une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux dans le panier du vélo.

Le Client s'engage à :

- Rendre le vélo propre, sans déchet (panier, remorque et cargo...) et en bon état de fonctionnement ;
- Se conformer au « Décret n° 2016-1800 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de porter un casque pour les conducteurs et les passagers de cycle âgés de moins de douze ans » et à renoncer à toutes poursuites à l'encontre de Strasbourg Mobilités Vélo en cas de non-respect de cette obligation. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à Strasbourg Mobilités Vélo ;
- Assurer la sécurisation de l'équipement qu'il a loué et à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en utilisant obligatoirement le ou les antivols fournis par Strasbourg Mobilités Vélo. En cas d'absence d'antivol remis par Strasbourg Mobilités Vélo, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de résilier le contrat ;
- Restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée ;
- Présenter en boutique à la première demande par Strasbourg Mobilités Vélo le vélo dans un délai maximum de 48 heures ouvrées ;
- Déclarer toute perte, vol, accident ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à Strasbourg Mobilités Vélo par courriel (contact@velhop.strasbourg.eu) ou par téléphone (03 67 70 70 70) au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement s'il s'agit d'un vélo de station automatique et dans les 48 heures pour un vélo en location humanisée.

En cas de vol, un dépôt de plainte auprès des services de Police avec mention du numéro du Vélo est obligatoire. Le Client devra se présenter à l'Agence centrale muni du dépôt de plainte qu'il aura réalisé au commissariat de police dans ce même délai ou le transmettre par courriel ou directement via son compte client en ligne Vélhop. Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le dépôt de garantie. Pour pouvoir obtenir un nouveau vélo jusqu'à l'échéance de son contrat, le Client devra obligatoirement déposer un nouveau dépôt de garantie.

À défaut de réception d'un dépôt de plainte ou de restitution du vélo, le client sera redevable de la valeur à neuf du vélo.

Si le vélo volé est retrouvé et restitué à Strasbourg Mobilités Vélo dans les 3 mois qui suivent le vol, le client peut obtenir une restitution d'une partie de son dépôt de garantie. Le service maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo évaluera le montant des réparations nécessaires pour remise en état du vélo. Celui-ci sera facturé au Client ou déduit du dépôt de garantie encaissé.

5.2.2 Prise en charge et restitution du vélo

- Une fois abonné, le Client peut emprunter un Vélo :
 - en scannant le QR-Code figurant à l'arrière du Vélo via l'application ;
 - en passant sa carte Badgéo ou sa carte multiservice devant le lecteur situé sur la jupe du vélo, sous réserve que le Client ait au préalable associée sa carte avec son abonnement au moment de la souscription.

L'antivol s'ouvre alors automatiquement et la location démarre.

- Le temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre le décrochage du Vélo et le moment où son raccrochage est effectif. Toute heure entamée est due.

Lors de la prise du vélo, le Client s'engage à procéder à une vérification du Vélo et de ses accessoires. Le Client a 10 minutes pour effectuer ces vérifications. S'il constate le moindre problème, le Client doit rendre le Vélo et retirer un autre Vélo. Dans le cas contraire, le Client reconnaît avoir reçu le vélo en bon état général et sera alors considéré comme seul responsable en cas de dégradations.

- Le Client doit restituer le vélo dans sa station d'origine au plus tard 24 heures après le départ et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit. Au-delà d'une non-restitution du vélo dans un délai de 48h00 maximum et sans justification du Client, le Vélo sera considéré par Strasbourg Mobilités Vélo comme volé.
- Pour retourner le Vélo, le Client doit positionner le Vélo sur la borne puis verrouiller le cadenas de cadre manuellement. La location se termine automatiquement.

En cas de problème avec son Vélo, le Client peut se rendre directement à l'Agence Centrale Vélhop ou contacter Strasbourg Mobilités Vélo, par téléphone (03 67 70 70 70) ou par courriel (contact@velhop.strasbourg.eu) pour convenir d'un rendez-vous de maintenance. Si le Client ne peut pas se déplacer, un forfait récupération du vélo est prévu et sera facturé 40 € TTC. La récupération du vélo s'effectue dans la limite du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

ARTICLE 6 – Droits réservés à Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfaisant pas aux présentes CGVU, sans être tenu de fournir aucune autre justification.

Conformément aux dispositions de l'Article 5.2, le Client dégage Strasbourg Mobilités Vélo de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même et aux biens éventuellement transportés.

ARTICLE 7 – Frais et Non-respect des CGVU

Des frais tels que détaillés ci-dessous sont appliqués à la restitution du vélo. Ces frais sont payés en sus de la location après contrôle du vélo par un agent Vélhop. Ils sont facturés au Client ou prélevés sur son compte bancaire ou déduits du dépôt de garantie encaissé, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes CGVU :

- **Frais de remise en état** : le montant des réparations (hors usure normale) est à la charge du Client et lui sera facturé selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et disponible sur simple demande en agence.

En cas de détériorations subies par le Vélo imputables à l'utilisateur et liées à une utilisation anormale de l'équipement, le montant des réparations sera évalué par le service maintenance de Strasbourg Mobilités Vélo et sera facturé au Client. Si le montant des réparations dépasse le montant du dépôt de garantie, l'excédent sera facturé au Client.

- **Frais de retard** : en cas de non-restitution du vélo dans les 24 heures, une pénalité sera facturée au Client :
 - 14 € facturé par 24 heures supplémentaires pour les formules sans abonnement
 - 6 € facturé par 24 heures supplémentaires pour les abonnements au tarif plein
 - 3 € facturé par 24 heures supplémentaires pour les abonnements au tarif réduit

En cas de non-restitution du Vélo 48 heures après la date contractuellement prévue, sans explication du Client, Strasbourg Mobilités Vélo encaissera l'intégralité du dépôt de garantie sans mise en demeure préalable et engagera des procédures judiciaires.

- **Frais de récupération** : Strasbourg Mobilités Vélo refacturera au Client les frais engagés pour la récupération du vélo (40 € TTC).
- **Frais de dossier** : Strasbourg Mobilité facturera au Client les frais engagés pour traiter son dossier (40 € TTC) en cas de vélo rendu en retard ou de non-paiement des dégradations.
- **Frais de dossier** : Strasbourg Mobilité facturera au Client les frais engagés pour traiter son dossier (40 € TTC) en cas de vélo rendu en retard ou de non-paiement des dégradations.
- **Frais de restitution** : Pour les retours en dehors de la station d'origine, des frais de restitution d'un montant de 25 € TTC sont prélevés.

Strasbourg Mobilités Vélo peut résilier le contrat de plein droit, après information au Client, et prendra effet dès l'information au Client pour les motifs suivants : fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs impayés, prêt gratuit ou payant de son vélo ou de la carte d'abonnement à un tiers par le Client, d'utilisation professionnelle (article 5.2.1), non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGVU.

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

ARTICLE 8 – Fin de contrat

Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel :

- Perte d'emploi ;
- Déménagement hors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg ;
- Mutation professionnelle hors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg ;
- Incapacité temporaire supérieure à 3 mois ;

- Décès du Client ou du Payeur.

Dans ces cas limitatifs, la résiliation du contrat donnera lieu au remboursement au prorata temporis du montant des mois entiers restant à courir, étant précisé que tout mois entamé est dû puisque l'utilisateur peut bénéficier du service jusqu'au terme du mois.

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

Tout retard supérieur à 48 heures par rapport à l'heure limite de restitution du vélo est considéré comme un cas de disparition du vélo, justifiant l'encaissement par Strasbourg Mobilités Vélo du dépôt de garantie

En cas de non-restitution du vélo à la date de retour prévue contractuellement, des pénalités de retard seront facturées selon les termes et modalités prévues à l'article 7, sauf force majeure ou faute du professionnel.

ARTICLE 9 – Conditions particulières pour les locations en stations automatiques

Le Client peut souscrire directement sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> ou en téléchargeant l'application Vélhop (disponible sur Google Play, App Store ainsi que Huawei AppGallery).

Le Client complète alors ses informations personnelles (nom, prénom, adresse courriel et son numéro de téléphone mobile). Il saisit les coordonnées de sa carte bancaire pour le paiement.

Puis, il fait le choix de sa formule.

Pour bénéficier du tarif réduit, le Client devra fournir le justificatif nécessaire (avis d'imposition le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence ou avis de non-imposition).

Le Client accepte les Conditions Générales de ventes et d'utilisation et valide le processus de souscription en saisissant le code PIN reçu par SMS ou par courriel.

Souscription à l'Agence Centrale Vélhop

Le Client peut effectuer sa souscription en se rendant à l'Agence Centrale Vélhop. L'agent de vente effectuera pour le compte du client les démarches nécessaires à sa souscription au service.

Option de chargement possible de l'abonnement en station sur une carte

Le Client peut choisir d'utiliser sa carte Badgéo, PassMobilité ou sa carte multi-service pour retirer et rendre le Vélo en station automatique. Pour cela, le Client doit, au moment de sa souscription, lier sa carte à son compte en ligne Vélhop en suivant la procédure indiquée en ligne.

La carte d'identification au Service et les codes d'accès délivrés par Vélhop sont strictement personnels et permettent au Client de retirer, utiliser et restituer un vélo en station automatique.

En cas de perte ou de vol de la carte d'abonnement, le Client doit prévenir le plus rapidement possible Strasbourg Mobilités Vélo, qui bloquera la carte pour la rendre inutilisable. Le Client reste responsable de toute location de matériel qui aurait été effectuée par un tiers ou par lui-même avant le blocage de la carte. Pour être exonéré de cette responsabilité, le Client doit prouver qu'il a déclaré le vol ou autre événement qui n'est pas de son fait. Une demande de duplicata, dont le tarif est indiqué sur la grille tarifaire en vigueur, consultable sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu> et disponible sur simple demande en boutique, devra être faite auprès de Strasbourg Mobilités Vélo. Durant la période de demande de duplicata, de fabrication et d'envoi de la carte, le Client ne pourra accéder au service. Aucun dédommagement ne sera engagé pour compenser cette période d'inaccessibilité au service.

Le Client est tenu de restituer le vélo dans la station d'origine au plus tard **dans les 24 heures** suivant son retrait, quelle que soit la formule de location choisie.

Si le Client se trouve dans l'incapacité de rendre le vélo en station automatique, il a l'obligation de sécuriser le vélo et de prendre contact avec le centre d'appel (03 67 70 70 70).

La location court jusqu'à la récupération du vélo par notre service si l'incapacité de rendre le vélo est imputable au Client et des frais de récupération du vélo seront facturés au client (40 € TTC).

Si l'incapacité de rendre le vélo est imputable à Strasbourg Mobilités Vélo, la location s'interrompt dès le signalement effectué par le client.

ARTICLE 10 – Données personnelles

Strasbourg Mobilités Vélo s'engage à respecter la réglementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD), et la loi modifiée du 6 janvier 1978 « Informatiques et Libertés ». Strasbourg Mobilités Vélo, à travers le Service Vélhop, collecte les données personnelles selon les finalités décrites dans la politique de confidentialité.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, et de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles au délégué à la protection des données par courrier à DPO- Strasbourg Mobilités Vélo, 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou par courriel à dpo@strasbourg-mobilites.eu

Tout appel au centre de relations clients ou à l'agence centrale est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

ARTICLE 11 – Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra adresser à Strasbourg Mobilités Vélo un mail à contact@strasbourg-mobilites.eu ou un courrier à l'adresse postale suivante : Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg ou téléphoner au 03 67 70 70 70 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 18h.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Strasbourg Mobilités Vélo et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours peut :

- Soit, recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : Monsieur Jean-Pierre Teyssier – MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17 – <http://www.mtv.travel>.
La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.
- Soit, saisir le Tribunal Judiciaire compétent.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Strasbourg Mobilités Vélo informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 12 – Modifications des présentes CGVU

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet <https://velhop.strasbourg.eu>.

À défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

ARTICLE 13 – Validité des présentes CGVU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGVU est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres dispositions sauf si la nullité concerne une clause essentielle du contrat.

01/11/2023