CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN STATIONS EN LIBRE-SERVICE DE L'EUROMETROPOLE DE STRASBOURG VÉLHOP

ARTICLE 1 – Objet du Service Vélhop

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

Le Service comporte des prestations de locations de vélos en libre-service dans les stations en libre-service, 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 en libre-service.

Description du Service de location de vélos en stations en libre-service

Vélhop est un service qui permet au Client de louer des vélos mécaniques dans l'une des stations en libre-service situées sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. La liste ainsi que les adresses des stations en libre-service sont consultables sur le site https://velhop.strasbourg.eu ou sur l'application Vélhop.

Le Service est composé de stations comportant chacune un totem d'information, de vélos mécaniques et majoritairement de 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.

Le Client peut souscrire à une location occasionnelle d'une durée maximum de 48 heures consécutives.

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

- annuel, avec facturation des locations effectuées ;
- mensuel ou annuel "Illimité", locations incluses dans le tarif de 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 48 heures consécutives et ce quel que soit le type d'abonnement souscrit. Le vélo doit obligatoirement être retourné dans la station dans laquelle il a été retiré

La souscription peut se faire via l'application mobile Vélhop, via le site internet https://velhop.strasbourg.eu, ou à l'Agence Vélhop Gare de Strasbourg, 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 ».

Le Service est accessible au Client 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.

Le Client 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 bénéficier du tarif solidaire, le Client devra effectuer sa souscription à l'Agence Vélhop Gare de Strasbourg et fournir le justificatif nécessaire (avis d'imposition le plus récent faisant figurer le revenu fiscal de référence ou avis de non- imposition). Le revenu fiscal de référence donnant accès au tarif solidaire correspond à la strate n°1 des seuils fixés par l'État, soit à la date d'émission de ces CGVU à 7 500 € par part maximum.

Le Service est accessible uniquement 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.

Modalités de création du compte en ligne Vélhop :

Le Client peut souscrire directement sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu ou en téléchargeant l'application Vélhop (disponible sur Google Play et l' App Store).

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

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.

Souscription à l'Agence Centrale Vélhop

Le Client peut effectuer sa souscription en se rendant à l'Agence Vélhop Gare de Strasbourg. 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 en libre-service.
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 en libre-service.

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 pour le service Vélhop. 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 évènement qui n'est pas de son fait. Il devra faire une demande de duplicata auprès de l'organisme émetteur de la carte. Durant la phase d'attente d'un duplicata de sa carte, le Client ne pourra accéder au service. Aucun dédommagement ne sera engagé pour compenser cette période d'inaccessibilité au service.

ARTICLE 3 – Dépôt de garantie

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

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 loué (deux-cents euros), au titre du dépôt de garantie.
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.

ARTICLE 4 – Tarifs et modalités de paiement

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 et disponible sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu et l'application dédiée.

Deux formules d'abonnement sont proposées :

- **L'abonnement à consommation illimitée**, payable soit au comptant, soit par prélèvement mensuel.
- **L'abonnement avec facturation des locations effectuées** : le droit d'accès est payé au comptant puis es consommation sont facturées en fonction de l'usage. Les consommations par vélo seront prélevées quotidiennement.

Chaque abonnement est conclu pour une durée définie et ferme. Toute reconduction tacite est expressément exclue.
Le Client dispose d'un droit d'accès d'une durée de 1 mois ou 1 an, selon l'abonnement souscrit, à compter de la date d'achat

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.

En cas de souscription d'un abonnement, le Client peut louer jusqu'à quatre vélos simultanément. Les avantages de l'abonnement ne sont toutefois valables que pour le premier vélo loué. Chaque vélo supplémentaire sera facturé au tarif horaire sans abonnement.

Afin de vérifier la validité du compte bancaire, un montant de 1 € (un euro) est prélevé lors de l'enregistrement de la carte bancaire. Ce montant est déduit de la première location. **En cas de non-utilisation du service, passé le délai légal de rétractation de 14 jours prévu à l'article L221-18 du Code de la consommation, le montant versé est considéré comme définitivement acquis par Strasbourg Mobilités Vélo, à titre de frais de gestion liés à la création du compte. Aucun remboursement ne pourra être exigé au-delà de ce délai.**

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 ou sur l'application dédiée 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

En cas de changement ou d'arrivée à échéance de sa carte bancaire, le Client est tenu d'enregistrer ses nouvelles coordonnées bancaires sur son compte en ligne Vélhop. À défaut, son compte en ligne Vélhop et l'accès à la location seront bloqués.

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'accès au service. Un Client dont le compte est débiteur par sa faute ne peut pas effectuer de nouvelles locations tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

Droit de rétractation

En cas de souscription à distance de l'abonnement annuels (avec consommation en sus ou illimitée), le Client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la souscription. À cette fin, le formulaire type de rétractation est disponible sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu

S'il souhaite exercer son droit de rétractation, le Client adresse le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier électronique à l'adresse suivante contact@velhop.strasbourg.eu ou par courrier recommandé avec accusé de réception à Strasbourg Mobilités Vélo – 55 rue du Marché Gare – 67200 Strasbourg, dans le délai susmentionné.

Si le Service n'a pas commencé au moment où le client exerce son droit de rétractation, il se voit intégralement remboursé des montants payés ; à l'exception de la part payée via code promotionnel. Si le Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, dans ce cas : s'il a choisi le paiement mensuel, le client est facturé de la totalité du montant de l'abonnement pour le mois en cours ainsi que des éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités ; s'il a choisi le paiement en une fois, un remboursement au prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son abonnement est effectué à l'exception de la part payée via code promotionnel ; le mois en cours ainsi que les éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités restent dus.

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, courriel, 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.
- Il est strictement interdit d'emporter le vélo dans le train, le car ou tout autre moyen de transport pour tout trajet en dehors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) et de la ville de Kehl.
- Il est interdit de démonter ou d'essayer de démonter tout ou partie du vélo et de modifier le vélo de quelque manière que ce soit notamment d'apposer des autocollants ou d'installer des accessoires autres que ceux fournis et installés par Strasbourg Mobilités Vélo.
- Les réparations seront exclusivement réalisées par les équipes de Strasbourg Mobilités Vélo et facturées au client (hors usure normale) selon la grille tarifaire en vigueur au moment du constat des dégradations, consultable sur le site internet https://velhop.strasbourg.eu
- Il est interdit au Client de prêter, louer, céder son code d'accès ou sa carte d'abonnement aux stations en libre-service 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. 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 dans le panier et en bon état de fonctionnement ;
- Assurer la sécurisation de l'équipement qu'il a loué et à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en verrouillant systématiquement le cadenas de cadre intégré au vélo en cas de pause. En cas de non-verrouillage du vélo en cas de pause ou de restitution définitive du vélo, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de résilier le contrat et d'encaisser le dépôt de garantie ;
- Restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée (48h consécutives maximum) ;
- 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.
- **En cas de vol,** un dépôt de plainte, comprenant le numéro du vélo, devra obligatoirement être effectué dans les 4 jours calendaires suivant le constat du vol, auprès des services de Police. Dans ce même délai (4 jours), le Client devra remettre son dépôt de plainte à l'Agence Vélhop Gare de Strasbourg ou le transmettre par courriel (contact@velhop.strasbourg.eu).
  Strasbourg Mobilités Vélo encaissera le 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.

5.2.2 Prise en charge et restitution du vélo

Prise en charge du vélo :

- Une fois son compte créé, la carte bancaire renseignée et le cas échéant l'abonnement souscrit, 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 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 5 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 reconnait avoir reçu le vélo en bon état général et sera alors considéré comme seul responsable en cas de dégradations.

Restitution du Vélo

- **Le Client doit restituer le vélo dans sa station d'origine** au plus tard 48 heures après le départ et ce quel que soit la formule souscrite choisie (journée ou abonnement). 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.
- Si toutes les bornes d'attache de la station sont prises, le Client doit verrouiller le Vélo à proximité de la station (maximum 1 mètre).
- **Si le Client se trouve dans l'incapacité de rendre le vélo en station en libre-service**, il a l'obligation de sécuriser le vélo et de contacter Strasbourg Mobilités Vélo (03 67 70 70 70 du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 18h00 et au 03 88 40 78 42 en-dehors de ces horaires ainsi que les dimanches et jours fériés). Des frais complémentaires seront appliqués conformément aux dispositions de l'article 7 :
    - Si l'incapacité de rendre le vélo est imputable au Client, la location continue et sera facturée jusqu'à la récupération du vélo ;
    - Si l'incapacité de rendre le vélo est imputable à Strasbourg Mobilités Vélo, la location s'interrompt dès le signalement effectué par le client.

Problème en cours de location :

En cas de problème avec son Vélo en cours de location, le Client peut se rendre directement à l'Agence Vélhop Gare de Strasbourg ou contacter Strasbourg Mobilités Vélo, par téléphone au 03 67 70 70 70 du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 18h00 et au 03 88 40 78 42 en-dehors de ces horaires ainsi que les dimanches et jours fériés ou via l'application

En cas d'immobilisation du Vélo du fait du Client, Strasbourg Mobilités Vélo pourra récupérer le Vélo dans la limite du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg et de la Ville de Kehl. Ce forfait récupération sera facturé 40 € TTC/vélo.

ARTICLE 6 – Droits réservés à Strasbourg Mobilités Vélo

Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfaisant pas aux présentes CGVU.

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

ARTICLE 7 – Frais complémentaires

Des frais tels que détaillés ci-dessous sont appliqués à la restitution du vélo. Ces frais sont payés en sus de la location après contrôle du vélo par un agent Vélhop. Ils sont facturés au Client ou prélevés sur son compte bancaire ou déduits du dépôt de garantie encaissé

Frais de remise en état : 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 48 heures, une pénalité sera facturée au Client :

- 14 € facturés par 24 heures supplémentaires pour les formules sans abonnement ;
- 6 € facturés par 24 heures supplémentaires pour les abonnements au tarif plein ;
- 3 € facturés par 24 heures supplémentaires pour les abonnements au tarif solidaire.

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 facturera au Client un montant forfaitaire de 40 € TTC par vélo pour toute récupération effectuée sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg et de la ville de Kehl.

En dehors de ce périmètre, le Client est tenu de restituer le vélo par ses propres moyens. À défaut, Strasbourg Mobilités Vélo se réserve le droit de facturer au réel les frais de récupération engagés et d'encaisser le dépôt de garantie de 200 €.

Frais de dossier : Strasbourg Mobilité Vélo 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.

ARTICLE 8 – Fin de contrat

8.1. Durée maximale de location.

La durée maximale d'une location est de 48 heures consécutives.

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.

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 de 200 € / vélo au titre du dépôt de garantie.

8.2. Résiliation anticipée

8.2.1. À l'initiative du Client

L'abonnement ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client et le Client reste redevable des sommes dues jusqu'à l'échéance de son abonnement, 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 de l'abonnement 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'usager 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.

8.2.2. À l'initiative de Strasbourg Mobilités Vélo

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

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

ARTICLE 9 – 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 10 – Réclamations

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

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

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

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

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

ARTICLE 11 – 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 12 – Validité des présentes CGVU

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

07.07.2025