

CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y USO DEL SISTEMA VÉLIB' PARA USUARIOS DE CORTA DURACIÓN (PERSONAS FÍSICAS)

ARTÍCULO 1: PRESENTACIÓN DE VÉLIB'

Vélib' es un sistema de autoservicio de bicicletas (el «Servicio») ofrecido por el consorcio mixto formado por Autolib' Vélib' Métropole (el «Poder público») y adjudicado a la empresa Smovengo (el «Operador»). Smovengo actúa en nombre y por cuenta del consorcio para la explotación del servicio público Vélib'. Estas CGAU tienen por objeto definir las modalidades de prestación del Servicio a las personas físicas para su uso personal (los «Usuarios») en las condiciones definidas a continuación.

1.1. Datos del Servicio de atención al cliente

- www.velib-metropole.fr
- Correo electrónico a través del sitio web: www.velib-metropole.fr
- +33 (0)1 76 49 1234 (coste de una llamada local y coste del servicio gratuito).
- Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Los horarios de apertura del Servicio de atención al cliente son:

- Servidor de voz interactivo: horario continuo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Asesores a su disposición: de lunes a viernes, de 8 h a 22 h; el sábado de 9 h a 22 h y el domingo de 9 h a 19 h.

1.2. Datos del Operador:

SMOVENGO
Immeuble Ile-de-France – Bâtiment A
4, Place de La Pyramide
TSA 43 214
92 219 La Défense Cedex

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES

Abono: hace referencia a los abonos V-Plus y V-Max disponibles, con un periodo de permanencia fijo de duración anual.

Aplicación: hace referencia a un programa que se puede descargar de forma gratuita y ejecutar en el sistema operativo (iOS o Android) de un teléfono inteligente o tableta. Permite a todos los Usuarios del Servicio localizar una Vélib' o una estación en las proximidades, así como elegir un itinerario adecuado para ciclistas, consultar el número de kilómetros recorridos, suscribirse al Servicio o cambiar el tipo de abono, establecer contacto con el Servicio de atención al cliente e informar acerca de un incidente.

Kiosco: mobiliario urbano que permite al Usuario identificarse y acceder a los datos de su Cuenta, consultar el estado de las Estaciones cercanas, obtener información acerca del Servicio, obtener un certificado de devolución en los Kioscos equipados con un medio de pago, establecer contacto con el Servicio de atención al cliente y consultar las CGAU.

Base de acoplamiento: hace referencia a los puntos de anclaje situados en las Estaciones y que permiten a los Usuarios retirar y dejar las Bicicletas de forma segura.

Tarjeta: hace referencia a las tarjetas que se pueden utilizar en la V-Box de cada Vélib' para obtener, asegurar y devolver una bicicleta. Las tarjetas autorizadas son la tarjeta Vélib' Métropole y las tarjetas de las entidades colaboradoras.

Fianza (o depósito de garantía): autorización previa obtenida de la tarjeta o cuenta bancaria del usuario, que se realiza en el momento de la suscripción y que permite al Operador, en caso de que no se devuelva la Bicicleta, retirar el importe asociado al tipo de Bicicleta alquilada.

Código de acceso: código personal de ocho cifras asignado al Usuario en el momento de la emisión de su programa de suscripción. Este código se debe introducir en la V-Box para poder acceder a su Bicicleta.

Código secreto: código personal de cuatro cifras asignado al Usuario en el momento de la emisión de su programa de suscripción. Este código deberá indicarse en la V-Box tras la introducción del código de acceso de ocho cifras.

Cuenta: hace referencia a la cuenta de cliente creada por el Usuario y que le permite acceder al Servicio.

Tarifa: hace referencia al conjunto de fórmulas de suscripción ofrecidas a los usuarios del servicio Vélib' Métropole.

Park+: hace referencia al sistema utilizado por el Usuario, titular de un Abono de larga duración, para asegurar su Bicicleta en una Estación que no cuente con ninguna Base de acoplamiento disponible. Esta técnica consiste en acoplar la Bicicleta entre otras dos Bicicletas con arreglo al método descrito en el apartado 4.2.4 y está limitada a un número de Bicicletas idéntico al número de Bicicletas ofrecidas en las Bases de acoplamiento.

Partes: hace referencia al conjunto formado por el Operador y el Cliente.

Servicio: hace referencia al método de autoservicio de bicicletas ofrecido por el Operador.

Sitio: hace referencia al sitio web www.velib-metropole.fr puesto a disposición de los Usuarios y potenciales usuarios que deseen obtener información acerca del Servicio, suscribirse al Servicio, establecer contacto con el Servicio de atención al cliente, localizar una estación o consultar las CGAU.

Estación: zona de estacionamiento de las Vélib' equipada con un Kiosco y Bases de acoplamiento.

Usuario: hace referencia a cualquier persona física de más de 14 años con la capacidad de formalizar un contrato que implique la adquisición de uno o varios Servicios.

Bicicleta: hace referencia tanto a las bicicletas mecánicas como a las bicicletas con asistencia eléctrica utilizadas en el marco del Servicio ofrecido por Vélib' Métropole.

Bicicleta con asistencia eléctrica: hace referencia únicamente a las bicicletas con asistencia eléctrica utilizadas en el marco del Servicio ofrecido por Vélib' Métropole.

V-Box: panel electrónico, encastrado en el manillar, que permite un acceso directo a la bicicleta mediante la introducción de un Código de acceso o pasando la tarjeta sobre la pantalla. Se añadirán nuevas funcionalidades a lo largo del proceso de desarrollo del Servicio.

ARTÍCULO 3: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Presentación del Servicio

El Servicio permite al Usuario alquilar una o varias Bicicletas según las distintas modalidades descritas a continuación. Para este fin, se ponen a su disposición un Sitio, una Aplicación y un Kiosco equipado con un medio de pago.

El Servicio cuenta con Estaciones que incluyen un Kiosco y Bases de acoplamiento que permiten el alquiler y la devolución de las Bicicletas utilizadas en el marco del Servicio.

El Kiosco permite al Usuario:

- abonarse al Servicio en aquellos Kioscos equipados con un medio de pago;
- identificarse y acceder a los datos incluidos en su Cuenta, en caso de que el Usuario la haya creado en el momento de abonarse al Servicio;
- consultar el estado de las Estaciones más cercanas;
- obtener información acerca del Servicio;
- obtener un certificado de devolución en los Kioscos equipados con un medio de pago;
- establecer contacto con el Servicio de atención al cliente;
- consultar las CGAU.

La Bicicleta cuenta con una V-Box que permite al Usuario:

- identificarse;
- alquilar, asegurar y devolver la Bicicleta;
- acceder a información acerca de su desplazamiento: velocidad, duración de uso, etc.

3.2 Presentación de las Tarifas

Las Tarifas son estrictamente personales.

A partir del momento de la adquisición del Pase, el Usuario dispondrá de 15 días para efectuar su primer alquiler. Superado este plazo, el Pase ya no será válido y se adeudará el importe restante del mismo.

En el marco del Servicio, se ofrecen las siguientes Tarifas:

Tarifa	Descripción
Pase de un día V- Descubrimiento (V-Découverte)	<ul style="list-style-type: none">• Alquiler simultáneo de entre una y cinco Bicicletas;• alquileres sucesivos válidos durante un periodo de 24 horas consecutivas a partir del primer alquiler.
Pase de siete días V-Temporal (V-Séjour)	<ul style="list-style-type: none">• Alquiler simultáneo de entre una y cinco Bicicletas;• alquileres sucesivos válidos durante un periodo de 7 días consecutivos a partir del primer alquiler.

3.3 Disponibilidad del Servicio

Desde el momento en que el Usuario contrate una Tarifa, podrá alquilar una o varias Bicicletas todas las veces que lo desee durante el periodo de validez de dicha Tarifa. Cada periodo de alquiler no podrá superar una duración máxima de 24 h consecutivas (en lo sucesivo, el «Periodo de uso continuo autorizado»).

En caso de conflicto relacionado con el Periodo de uso del servicio por parte del Usuario, los datos ofrecidos por el servidor informático del Servicio de atención al cliente se utilizarán para establecer la duración del alquiler. Si se supera el Periodo de uso continuo autorizado, se considerará que la Bicicleta no se ha devuelto y el Operador se reserva el derecho a retener de la Fianza el importe correspondiente a las penalizaciones (véase el artículo 10).

Se podrá acceder al Servicio dentro del límite establecido por las Bicicletas disponibles en cada estación, los 7 días de la semana y las 24 horas del día, sin interrupción, salvo en casos de fuerza mayor o mandato de las autoridades competentes de una restricción total o parcial, provisional o definitiva, del uso de una o varias Estaciones, o de la circulación de bicicletas en el territorio de implantación del Servicio.

El Operador se esforzará al máximo para poder informar en tiempo real al Usuario acerca de las condiciones de disponibilidad del servicio a través del Sitio web o de la Aplicación.

ARTÍCULO 4: MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO

4.1. Suscripción al Servicio

4.1.1 Creación de una cuenta

Para poder suscribirse y utilizar el Servicio, el Usuario deberá contratar una Tarifa a través del Sitio o la Aplicación, o directamente en un Kiosco equipado con sistema de pago.

- En el Sitio y la Aplicación, el Usuario deberá:
 - ✓ elegir su Tarifa (uno o siete días) y el número de Bicicletas que desea alquilar simultáneamente;
 - ✓ elegir su nombre de usuario (correo electrónico) y su contraseña, que le permitirán acceder a la información de su Cuenta;
 - ✓ introducir sus datos;
 - ✓ elegir un Código secreto de cuatro cifras;
 - ✓ aceptar las presentes CGAU, marcando la casilla prevista a tal efecto, y autorizar de forma expresa al Operador a retener hasta 300 EUR por una Bicicleta o 600 EUR por varias Bicicletas en concepto de Fianza según las modalidades indicadas en el artículo 5.2.
- En el Kiosco, el Usuario deberá:
 - ✓ elegir su Tarifa (uno o siete días) y el número de Bicicletas que desea alquilar;
 - ✓ elegir un Código secreto de cuatro cifras;
 - ✓ aceptar las presentes CGAU, marcando la casilla prevista a tal efecto, y autorizar de forma expresa al Operador a retener hasta 300 EUR por una Bicicleta o 600 EUR por varias Bicicletas en concepto de Fianza según las modalidades indicadas en el artículo 5.2;
 - ✓ por último, podrá introducir su dirección de correo electrónico y/o su número de teléfono para facilitarle información correspondiente a su suscripción.

Para confirmar la suscripción al Servicio, el Usuario deberá pagar mediante tarjeta bancaria el importe de la Tarifa correspondiente.

El Usuario autoriza al Operador a cargar en la tarjeta bancaria registrada en su Cuenta el importe adeudado correspondiente a la Tarifa y/o a los servicios de pago disfrutados. En este caso, los datos de la tarjeta bancaria del Usuario se registrarán a través de un sistema de pago seguro en línea gestionado por la empresa INGENICO ECS en las condiciones previstas en el artículo 5.3.

Solo se aceptarán las tarjetas de las redes de tarjetas bancarias, Visa, MasterCard y American Express.

Para confirmar su suscripción, deberá elegir un Código secreto de cuatro cifras y, a continuación, se le asignará un Código de acceso de ocho cifras. Estos dos códigos le serán solicitados de forma sucesiva cada vez que utilice el Servicio en una Estación.

Tanto el Código de acceso como el Código secreto se enviarán por correo electrónico a los Usuarios que hayan introducido su dirección de correo electrónico y también estarán disponibles en su Cuenta. En caso de adquisición de un Pase en un Kiosco equipado con sistema de pago, este código de ocho cifras también se imprimirá en papel.

Una vez finalizado el proceso de suscripción, se enviará un extracto al Usuario por correo electrónico. Para aquellos Usuarios que adquieran una Tarifa mediante el Sitio o la Aplicación, dicho extracto también estará disponible en su Cuenta, en el apartado «Justificantes de pago».

El Operador se reserva el derecho a rechazar o anular la creación de una Cuenta o el acceso al Servicio a cualquier Usuario que no cumpla las condiciones exigidas en estas CGAU.

4.1.2 Descripción de los medios de acceso a la bicicleta

Tras convertirse en abonado, el Usuario podrá acceder a las Bicicletas a través de los siguientes soportes:

- el Código de acceso de ocho cifras generado por el sistema junto con el Código secreto de cuatro cifras elegido por el Usuario;
- un teléfono inteligente **compatible con NFC** (el acceso mediante NFC solo estará disponible tras la descarga de la Aplicación);
- la tarjeta Navigo*¹.

Tras la suscripción, el Usuario podrá comenzar a utilizar el Servicio inmediatamente introduciendo en la V-Box de la Bicicleta su Código de acceso de ocho cifras seguido del Código secreto de cuatro cifras.

4.1.3 Modalidades de anulación

¹ *NAVIGO es una marca del Consorcio de Transportes de Île-de-France

En caso de suscripción remota, el Usuario tiene la posibilidad, sin necesidad de presentar justificación ni abonar penalización alguna, de ejercer su derecho de desistimiento del Abono suscrito, en un plazo de 14 días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la confirmación de suscripción.

En este caso, el Usuario informará al Servicio de atención al cliente de su decisión de anular el Abono remitiendo, antes de que finalice el plazo indicado anteriormente, el formulario anexo a estas CGAU, debidamente cumplimentado, o cualquier otra declaración en la que se exprese de forma totalmente clara su voluntad de rescindir el Abono. Podrá efectuar el envío por correo electrónico a la siguiente dirección: service-client@velib-metropole.fr, o por correo postal con acuse de recibo a la dirección: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

Si no se ha iniciado el Servicio en el momento en que el Usuario ejerza su derecho de desistimiento, el Usuario recibirá el reembolso íntegro de los importes abonados.

En caso de haberse iniciado el Servicio antes de finalizar el plazo de desistimiento, se facturará al Usuario la totalidad del importe del Abono, así como los posibles costes de uso complementarios y penalizaciones;

4.2 Modalidades de uso de la Bicicleta

4.2.1 Modalidad de préstamo de la Bicicleta en estación al inicio del alquiler

Para alquilar una Bicicleta, el Usuario deberá:

- presentarse en una Estación directamente delante de la Bicicleta elegida y pulsar la tecla «V» en la V-Box para activarla;
- introducir su Código de acceso de ocho cifras en el teclado de la V-Box y pulsar nuevamente la tecla «V»;
- por último, introducir el Código secreto de cuatro cifras.

Si el Usuario dispone de una tarjeta Navigo, en el momento de su primer uso podrá:

- presentarse en una Estación directamente delante de la Bicicleta elegida y pulsar la tecla «V» de la V-Box para activarla;
- colocar su Tarjeta delante del lector de la V-Box;
- introducir su Código de acceso de ocho cifras en el teclado de la V-Box y volver a pulsar la tecla «V» de la V-Box;
- introducir el Código secreto de cuatro cifras;
- y, para finalizar, volver a colocar su Tarjeta delante del lector.

El Usuario podrá retirar la Bicicleta de su Base de acoplamiento cuando se muestre el mensaje «Salida OK» («Départ OK») en la pantalla de la V-Box.

Si el Usuario ha suscrito una Tarifa que permite el alquiler de varias Bicicletas, podrá repetir las acciones indicadas anteriormente tantas veces como sea necesario para alquilar las Bicicletas deseadas, hasta el límite del número de Bicicletas que admita la Tarifa.

En el caso de Bicicletas con asistencia eléctrica, la asistencia eléctrica se pondrá en marcha automáticamente cuando el usuario empiece a pedalear.

De forma predeterminada, el nivel de asistencia está ajustado al mínimo. El usuario puede modificarlo directamente en la V-Box al nivel 2 o 3. Por razones de seguridad, esta operación se debe realizar con la bicicleta parada.

4.2.2 Asegurar una Bicicleta fuera de una Estación durante el periodo de alquiler

Es posible bloquear la Bicicleta durante el alquiler y fuera de una estación. Se informa al Usuario de que, en este caso, el tiempo de alquiler seguirá corriendo.

Para bloquear la Bicicleta fuera de una Estación, el Usuario deberá:

- detenerse y pulsar la tecla «V» de la V-Box de la Bicicleta;
- introducir su Código de acceso de ocho cifras seguido de su Código secreto de cuatro cifras;
- o, en su caso, escanear su tarjeta Navigo sobre la V-Box;

- seguir las instrucciones que aparecen en la V-Box para confirmar que se trata de una pausa.

La dirección de la Bicicleta se bloqueará de forma automática.

No obstante, también es obligatorio sacar por la parte derecha el cable integrado en el manillar de la bicicleta y, tras hacerlo pasar por un punto fijo, introducir su extremo en el orificio situado en la horquilla del candado, en la parte posterior del faro delantero, para poder fijar la Bicicleta a un punto fijo.

Para desbloquear la Bicicleta, el Usuario deberá:

- pulsar la tecla «V» de la V-Box de la Bicicleta;
- introducir su Código secreto de cuatro cifras o pasar la tarjeta Navigo sobre la V-Box.

La dirección de la Bicicleta se desbloqueará de forma automática. El Usuario deberá retirar manualmente el cable de la horquilla del candado para volver a introducirlo en el manillar de la Bicicleta, en su posición original, antes de continuar su trayecto.

4.2.3 Modalidad de devolución de la Bicicleta en una estación al finalizar el alquiler

Para devolver una Bicicleta al finalizar el alquiler, el Usuario deberá acudir a cualquier Estación que disponga de al menos una Base de acoplamiento libre e introducir la rueda delantera de la Bicicleta en una de las Bases de acoplamiento libres hasta que la Bicicleta quede fijada. Asimismo, deberá comprobar que:

- la pantalla de la V-Box esté encendida (de lo contrario, el Usuario deberá pulsar la tecla «V»)
- y que la Bicicleta no se pueda sacar de la Base de acoplamiento.

Tras estas acciones:

- el mensaje «Devolución OK» («Retour OK») y dos señales acústicas (una corta y otra larga) procedentes de la V-Box confirmarán que la Bicicleta está fijada correctamente e indicarán la finalización del periodo de alquiler, en cuyo caso se deducirá el importe correspondiente al uso del Servicio conforme al tiempo de alquiler y la Tarifa contratada;
- el mensaje «Devolución KO» («Retour KO») y una señal acústica proveniente de la V-Box indicarán que la Bicicleta está mal fijada. En ese caso, el Usuario

deberá volver a colocar la Bicicleta y efectuar de nuevo el proceso de devolución descrito anteriormente, en la misma Base de acoplamiento o en otra disponible, o podrá pulsar nuevamente el botón V tras haber colocado mejor la Bicicleta en su Base de acoplamiento.

Si después de estas acciones no se ha podido devolver la Bicicleta, el Usuario deberá:

- ponerse en contacto lo antes posible con el Servicio de atención al cliente (por teléfono o a través del menú específico del Kiosco) para identificar la causa del incidente,
- o identificarse en un Kiosco equipado con sistema de pago para efectuar una declaración manual de devolución de la Bicicleta que le permita confirmar la hora de la devolución de la misma tras indicar el problema técnico sufrido.

Si el sistema informático confirma la anomalía, el importe del trayecto se calculará de forma prorrateada desde el momento en el que el Usuario haya informado al Servicio de atención al cliente.

Si no se constata ninguna anomalía o si el Usuario no avisa al Servicio de atención al cliente, el importe del trayecto quedará adeudado en su totalidad y la Bicicleta seguirá bajo su responsabilidad. Además, se aplicarán las disposiciones establecidas en el artículo 10.

4.2.4 Préstamo y devolución en una Estación que no disponga de ninguna Base de acoplamiento libre (Park+)

Todos los Usuarios pueden alquilar una Bicicleta asegurada mediante el sistema Park +.

Al devolver la Bicicleta, si el Usuario no encuentra en la Estación ninguna Base de acoplamiento libre en la que bloquear su Bicicleta, no estará autorizado a utilizar el sistema Park +. En este caso, se ruega al Usuario que se dirija a la Estación más cercana, cuyos datos estarán disponibles en el Kiosco o en la Aplicación.

ARTÍCULO 5: CONDICIONES DE LAS TARIFAS

El Servicio permite el acceso a las Bicicletas. Únicamente se modificará la tarificación por uso en función del uso de una Bicicleta mecánica o de una Bicicleta con asistencia eléctrica.

El precio del Servicio incluye: el importe de acceso al Servicio suscrito por el Usuario y el importe del uso efectuado, que variará en función del tipo y del número de Bicicletas alquiladas, así como de la duración del Servicio.

Las tarifas y condiciones asociadas a cada Tarifa pueden ser objeto de descuentos comerciales durante los periodos fijados por decisión del Poder público.

Bicicleta mecánica	Bicicleta eléctrica
<ul style="list-style-type: none"> • Los primeros 30 minutos de cada trayecto son gratuitos • A partir de ese momento, se facturará por tramos de 30 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Los primeros 30 minutos de cada trayecto se facturan desde el primer minuto • A partir de ese momento, se facturará por tramos de 30 minutos

El usuario pagará el precio correspondiente a la duración del uso del servicio. Todos los tramos de 30 minutos iniciados se facturan en su totalidad.

Si el Usuario ha suscrito una Tarifa que permite el alquiler simultáneo de varias Bicicletas, la facturación se efectuará por cada Bicicleta y para cada trayecto.

Para aquellos Usuarios que hayan contratado una tarifa en el Sitio web o la Aplicación: podrán consultarse todos los trayectos en el apartado «Mi cuenta» del Sitio web, la Aplicación y los Kioscos.

En caso de reclamación en relación con uno de los trayectos, el Usuario deberá proporcionar el número del trayecto correspondiente para poder identificar las horas de retirada y devolución de la Bicicleta.

En caso de haber adquirido una Tarifa plana, el importe del Abono y el importe correspondiente a los usos efectuados fuera de la tarifa plana, así como a las posibles penalizaciones ligadas a la aplicación del artículo 9, deberán satisfacerse al término del periodo de validez de dicha Tarifa plana.

5.1 Tarifas

Las diferentes Tarifas podrán consultarse en todo momento en el Sitio web, la Aplicación y el Kiosco, en el apartado «Tarifas».

Las Tarifas serán válidas a partir del día 1 de enero de 2018. Podrán ser revisadas por decisión del consorcio Autolib' Vélib' Métropole.

5.2 Fianza

Al contratar el Servicio, se informa al Usuario de que, durante el proceso de registro de su tarjeta bancaria, el Operador efectuará, a través de su proveedor de servicios de pago INGENICO ECS, la siguiente operación:

- en caso de contratación a través del Sitio web o en la Aplicación, se efectuará un depósito de garantía de la tarjeta bancaria, que autoriza al Operador a retirar toda la fianza o parte de ella en caso de que se produzca alguno de los incumplimientos indicados en el artículo 9 y se generen Penalizaciones. A tal efecto, el Usuario introducirá los datos de identificación válidos de su tarjeta bancaria en las pantallas del formulario de suscripción (número de tarjeta, periodo de validez y código CVV);
- en caso de contratación en un Kiosco equipado con sistema de pago, el Usuario insertará su tarjeta bancaria en el lector de pago e introducirá su código PIN en el teclado seguro PCI DSS. En este modo de suscripción, se bloqueará en el saldo de la tarjeta una autorización previa de débito correspondiente al importe de la fianza, de modo que podrá verse afectada la capacidad de pago de la tarjeta.

En el caso de tarjetas Visa Electron, Mastercard Maestro y tarjetas bancarias extranjeras, el banco del Usuario podrá efectuar un cargo provisional en la cuenta bancaria asociada por un importe único de 300 euros.

El importe de la Fianza es de 300 euros por cada uso de una Bicicleta y tendrá una validez de 30 días. En el caso de alquileres de entre dos y cinco bicicletas, se fija un importe máximo de 600 euros.

Si no se constituye la Fianza, el Usuario no podrá acceder al Servicio.

El Operador se reserva el derecho al cobro total o parcial de la fianza en los casos indicados en el artículo 9.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de las CGAU, el Usuario también autoriza al Operador a retener los importes adeudados por el Usuario por penalizaciones asociadas a cualquier incumplimiento por parte del Usuario en relación con el uso del Servicio.

5.3 Seguridad de los pagos

El Operador utiliza los servicios de INGENICO ECS, empresa especializada en garantizar los pagos en línea efectuados con tarjeta bancaria.

Los pagos se realizan a través de una interfaz de pago segura y con la certificación PCI-DSS. La empresa proveedora se compromete a mantener esta certificación (o cualquier certificación equivalente, sea cual sea su denominación en el futuro) y será la responsable de la seguridad de los datos de los titulares de las tarjetas que pueda recopilar, almacenar, tratar o transmitir de cualquier modo, en nombre y por cuenta del Operador.

Se informa al Usuario de que las disposiciones relativas a un posible uso fraudulento de su tarjeta bancaria son las derivadas del acuerdo establecido entre el Usuario y la entidad bancaria que haya emitido su tarjeta bancaria.

Al no estar obligado a verificar la identidad de cada Usuario, el Operador no podrá ser considerado responsable en caso de uso fraudulento de los medios de pago de un Usuario.

ARTÍCULO 6: OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario se compromete a realizar un uso normal y privado del Servicio. En este sentido, el Usuario se compromete de forma específica a utilizar el Servicio en persona de forma prudente, diligente y sensata, y respetando en todo momento las presentes CGAU y el Código de Circulación.

El Usuario asumirá la custodia de la Bicicleta que haya retirado y deberá evitar su degradación, destrucción o desaparición. Deberá bloquear sistemáticamente la Bicicleta con su sistema antirrobo en un punto fijo siempre que se detenga fuera de una estación.

El Usuario se compromete a retirar y devolver la Bicicleta en los plazos establecidos en el Periodo de uso continuo autorizado.

El Usuario acepta con antelación que cualquier incumplimiento de esta obligación dará derecho al Operador a imponer una sanción única cuyo importe definitivo se fijará en función de los términos y condiciones previstos en el artículo 9.

En el caso de que se constate el uso de una Bicicleta de un modo contrario a lo establecido en estas CGAU, el Usuario se compromete a devolver la Bicicleta en cuanto así se lo solicite el Operador o uno de sus representantes.

El Usuario se compromete a comunicar lo antes posible al Servicio de atención al cliente, en un plazo máximo de 24 horas, la pérdida o sustracción de la Bicicleta, o cualquier otro problema relativo a esta o al uso de su Código de acceso, quedando la Bicicleta en cualquier caso bajo su responsabilidad hasta su devolución.

Los Usuarios serán los únicos responsables de la actualización de sus datos personales, así como de los efectos negativos que pudiesen desprenderse de la omisión de comunicación de cualquier modificación de los mismos.

Para poder mantener el acceso al Servicio, el Usuario se compromete a conservar una tarjeta bancaria válida durante todo el periodo de validez de su Tarifa. En caso necesario, deberá actualizar directamente en su Cuenta tanto sus datos como la fecha de validez de la tarjeta.

ARTÍCULO 7: LIMITACIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

Se prohíbe el acceso al servicio a menores de 14 años, acompañados o no.

El Servicio está disponible para menores de entre 14 y 18 años de edad. En este caso, la Tarifa podrá ser adquirida por el tutor legal y/o bajo su responsabilidad.

El tutor legal de cualquier menor abonado al Servicio será considerado la persona responsable de cualquier daño causado de forma directa o indirecta por el menor en relación con el uso del Servicio. Como en el caso de los demás Usuarios, los menores de más de 14 años deberán disponer de un Código de acceso y un Código secreto.

Se hace constar que tanto las Tarifas como los Códigos de acceso son estrictamente personales y permiten al Usuario

retirar, utilizar y devolver en cualquier momento una Bicicleta en las condiciones descritas en el artículo 4.

Por lo tanto, se prohíbe al Usuario prestar, alquilar o ceder sus Códigos de acceso asociados al Servicio.

El Usuario está autorizado a utilizar la Bicicleta de acuerdo con los términos establecidos en el presente documento, que excluyen de forma específica:

- cualquier uso contrario a las disposiciones de las normas de circulación aplicables, en especial, las disposiciones del código de circulación;
- cualquier uso en terrenos o condiciones que, por su naturaleza, puedan dañar la Bicicleta;
- el transporte de cualquier pasajero, sea cual sea la forma en que se realice este transporte;
- el transporte en la cesta delantera de cargas cuyo peso sea superior a 10 kg;
- cualquier uso de la Bicicleta que pueda poner en peligro al Usuario o a terceros;
- cualquier desmontaje o intento de desmontaje de toda la Bicicleta o parte de ella;
- en general, cualquier uso anómalo de una Bicicleta.

La Bicicleta no puede soportar una carga total superior a 120 kg.

El Operador se reserva el pleno derecho de cancelar la Tarifa del Usuario, sin indemnización alguna, en caso de que el Usuario no respete las condiciones previstas en el presente artículo, y especialmente en caso de robo, vandalismo o amenazas a la seguridad de terceros.

ARTÍCULO 8: RESPONSABILIDAD Y DECLARACIONES DEL USUARIO

El Usuario declara estar en condiciones de utilizar una Bicicleta y tener un estado físico adecuado para este uso (tamaño suficiente, buena salud, etc.).

Una vez que la Bicicleta pase a estar bajo la responsabilidad del Usuario, se recomienda a este efectuar, con anterioridad al uso efectivo de dicha Bicicleta, una verificación básica de sus principales elementos funcionales aparentes, especialmente (lista no exhaustiva):

- la correcta fijación del sillín, los pedales y la cesta;
- el buen funcionamiento del timbre, los frenos y el sistema de iluminación;

- el buen estado general del cuadro y los neumáticos.

En caso contrario, el Usuario deberá informar de cualquier incidencia a través de su Cuenta o del Servicio de atención al cliente.

El Usuario declara haber suscrito y ser titular de un seguro de responsabilidad civil en vigor que garantiza las consecuencias derivadas del uso de la Bicicleta.

Además, se recomienda al Usuario:

- adaptar su distancia de frenado cuando las condiciones meteorológicas sean desfavorables;
- ajustar la altura del sillín en función de su morfología;
- utilizar un casco homologado y prendas adaptadas.

El Usuario será el único responsable de los daños provocados por el uso de la Bicicleta durante todo el Periodo de uso, incluido el tiempo que supere el Periodo de uso continuo autorizado, en caso de devolución con retraso por parte del Usuario.

Los padres o representantes legales de cualquier menor abonado al Servicio serán responsables de cualquier daño causado de forma directa o indirecta por el menor en relación con el uso del Servicio.

Cualquier préstamo con una duración superior a 24 horas será considerado como un caso de desaparición de la Bicicleta hasta el momento en el que sea encontrada, y podrá dar lugar a penalizaciones con arreglo a lo establecido en el artículo 9.

En caso de desaparición de una Bicicleta que se encuentre bajo su responsabilidad, el Usuario estará obligado a comunicar esta desaparición al Servicio de atención al cliente durante las 24 horas posteriores al préstamo inicial, y a presentar durante las 48 horas posteriores una denuncia en cualquier dependencia policial por la sustracción de la Bicicleta, que seguirá considerándose bajo su responsabilidad hasta el envío al Servicio de atención al cliente de una copia de la denuncia realizada.

En caso de accidente y/o incidente con la Bicicleta, el Usuario tiene la obligación de comunicar estos hechos lo antes posible al Servicio de atención al cliente. La Bicicleta seguirá bajo su responsabilidad hasta que se pueda bloquear en una Base de acoplamiento o, si no fuese

posible, hasta que el Usuario asegure la Bicicleta con el cable integrado en el manillar de la Bicicleta.

A la hora de crear su Cuenta, el Usuario será el único responsable de la elección de sus datos de identificación en relación con los derechos de terceros, especialmente en materia de usurpación de identidad o de derechos de propiedad intelectual, así como del mantenimiento de su carácter confidencial. En caso de pérdida u olvido de los datos de identificación, el Usuario deberá dirigirse al Servicio de atención al cliente.

ARTÍCULO 9: PENALIZACIONES

La Fianza abonada por el Usuario en el momento de realizar la suscripción al Servicio podrá ser utilizada por parte del Operador para abonar cualquier importe adeudado por penalizaciones asociadas a cualquier incumplimiento por parte del Usuario en relación con el uso del Servicio.

La naturaleza de los incumplimientos y el importe de las penalizaciones asociadas son los siguientes:

- robo de la bicicleta con violencia contra las personas: 100 € en caso de bicicleta mecánica y 150 € si se trata de una bicicleta con asistencia eléctrica (será necesario aportar el justificante de la denuncia presentada en la comisaría de policía);
- desaparición de la bicicleta sin justificación, a partir del inicio del alquiler, pago de la fianza en su totalidad: 200 € por una bicicleta mecánica y 300 € si se trata de una bicicleta con asistencia eléctrica;
- deterioros sufridos por la bicicleta que se puedan atribuir al Usuario: importe único de 100 € por Bicicleta;
- sustitución de la tarjeta Vélib' Métropole por pérdida o robo: 5 €.

El Operador se reserva el pleno derecho de cancelar la Cuenta y la Tarifa del Usuario en caso de que el Usuario no respete las condiciones previstas en el presente artículo, especialmente en caso de robo, vandalismo, amenazas a la seguridad de terceros o impago de las facturas.

Se informa al Usuario de que, cuando no haya devuelto una bicicleta en el plazo de 24 h, podrá ser identificado si se encuentra en las proximidades de una estación.

ARTÍCULO 10: INFORMÁTICA Y LIBERTADES

Con la creación de una Cuenta y la suscripción al Servicio, el Usuario da su consentimiento para la recopilación y el tratamiento de sus datos personales por parte del Operador o de cualquier otro proveedor designado, de acuerdo con lo establecido en la ley 78-17 del 6 de enero de 1978 y sus posteriores modificaciones.

El Operador será el responsable del tratamiento de los datos recopilados en relación con el Servicio. En este sentido, los datos recopilados por el Operador serán objeto de declaración y autorización ante la Comisión Nacional de Informática y Libertades (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Los datos personales recopilados por el Operador serán objeto de un tratamiento informático destinado a:

- la suscripción en línea del Servicio;
- la gestión de las Bicicletas;
- la gestión de la relación comercial con los Usuarios;
- la gestión de los Códigos de acceso que permiten utilizar las Bicicletas;
- el posible envío de ofertas comerciales por parte del Operador;
- la posible exclusión temporal de los Usuarios.

Estos datos se conservarán durante el periodo estrictamente necesario para el cumplimiento del objetivo definido para su recopilación, de acuerdo con lo indicado en la norma simplificada n.º NS-048 y en la autorización prevista en el artículo 25 de la Ley de Informática y Libertades.

Los destinatarios de los datos serán las empresas y empleados subcontratados por el Operador, así como los socios implicados en el Servicio y el consorcio Autolib' Vélib' Métropole. En este sentido, el Usuario acepta que sus datos personales sean almacenados, tratados y transferidos por parte del Operador a sus entidades subcontratadas y socios, que pueden estar ubicados en otros países de la Unión Europea, y que en cualquier caso solo podrán acceder a estos datos personales para llevar a cabo operaciones relacionadas con la prestación del Servicio y respetando en todo momento las disposiciones legales y normativas en vigor.

De acuerdo con lo establecido en la ley mencionada anteriormente, el Usuario dispone del derecho de acceso, rectificación, modificación, oposición y eliminación de sus

datos de carácter personal. Si el Usuario desea ejercer este derecho, solo tendrá que remitir su solicitud directamente al Servicio de atención al cliente, mediante un mensaje de correo electrónico a la dirección service-client@velib-metropole.fr o por correo postal a la dirección: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

En función de las elecciones realizadas en el momento de la creación o consulta de su Cuenta, es posible que el Usuario reciba ofertas comerciales del Operador o de sus socios, por correo electrónico, teléfono o SMS, según las opciones seleccionadas durante la creación de la Cuenta.

ARTÍCULO 11: RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Las CGAU y las relaciones entre el Usuario y el Operador están sometidas al derecho francés.

En caso de reclamación, el Usuario puede acudir al Servicio de atención al cliente a través del formulario previsto a tal efecto en el Sitio web, por correo electrónico a la dirección service-client@velib-metropole.fr o por correo postal a: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

El Usuario dispondrá de un plazo de seis meses desde el momento en que se haya producido el hecho que dé lugar a la reclamación.

De acuerdo con lo establecido en el artículo L612-1 de la Ley de consumo, se informa al Usuario acerca de la posibilidad de recurrir, en caso de oposición, a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otro modo alternativo para la resolución del conflicto.

El Usuario deberá haber presentado previamente una reclamación ante el Servicio de atención al cliente.

El Usuario deberá presentar su solicitud ante el mediador de la CNPA, cuyos datos y modalidades de recurso están disponibles en su sitio web: <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, en aplicación de las condiciones de recepción de la solicitud y en un plazo inferior a un año desde la reclamación por escrito ante el Servicio de atención al cliente.

En caso de que no se consiga alcanzar una solución amistosa, cualquier disputa en relación con la interpretación, ejecución o incumplimiento de estas CGAU

o de las relaciones entre el Usuario y el Operador se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales franceses, independientemente de la pluralidad de los demandados o de la ejecución de garantías, tanto para los procedimientos de urgencia como para los procedimientos cautelares, ya sean de carácter sumario o por solicitud.

ARTÍCULO 12: APLICACIÓN Y EJECUTABILIDAD DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones generales de acceso y de uso del sistema Vélib' se aplicarán a cualquier uso del Servicio por parte de un Usuario y estarán disponibles en todo momento en la dirección www.velib-metropole.fr.

El Usuario se compromete a conocer las CGAU y a aceptarlas antes del primer uso del Servicio marcando la casilla correspondiente. Se informa al Usuario de que el simple hecho de utilizar el Servicio implica la aceptación completa y sin reservas de la totalidad de las disposiciones previstas en las presentes CGAU. El Usuario reconoce estar perfectamente informado de que su aceptación del contenido de las CGAU no requiere la firma manuscrita o electrónica de un documento.

El Operador se reserva el derecho a modificar las CGAU en cualquier momento y sin previo aviso, teniendo en cuenta que tales modificaciones solo serán aplicables a las suscripciones y usos realizados con posterioridad a estas modificaciones. Por lo tanto, es indispensable que el Usuario consulte y acepte las CGAU en el momento de efectuar la suscripción y el uso del Servicio a través de la Aplicación, del Sitio web o del Kiosco, especialmente para asegurarse de las disposiciones aplicables a su caso.

El hecho de que el Operador, en un momento dado, no ejecute una de las disposiciones de estas CGAU no se podrá interpretar como una renuncia a su posterior ejecución.

En caso de que una de las cláusulas de las CGAU sea declarada nula, ilegal o no ejecutable, de forma total o parcial, el resto de las cláusulas se mantendrán en vigor y se considerarán válidas a todos los efectos.

En caso de que el Poder público decida adjudicar el Servicio a una empresa que no sea la del Operador, el Usuario

acepta que su Abono y estas CGAU se puedan transferir automáticamente al nuevo Operador, sea cual sea.