

## CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA VÉLIB' PELOS UTILIZADORES DE CURTA DURAÇÃO - PESSOA SINGULAR

### ARTIGO 1 – APRESENTAÇÃO DA VÉLIB'

O sistema Vélib' é um dispositivo de bicicletas em *self-service* (o "Serviço") oferecido pelo Syndicat mixte Autolib' Vélib' Métropole (Consórcio misto formado pela Autolib' e pela Vélib' Métropole) (o "Poder público") e adjudicado à empresa Smovengo (o "Operador"). A empresa Smovengo atua em nome e por conta do consórcio na exploração do serviço público Vélib' Estas CGAU têm por objeto definir as modalidades da disponibilização do Serviço às pessoas singulares para a sua utilização pessoal (o(s) "Utilizador(es)") nas condições definidas abaixo.

#### 1.1. Dados do Serviço de Apoio ao Cliente

- [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr)
- Correio eletrónico através do *site*: [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr)
- 01 76 49 1234 (custo de uma chamada local e custo do serviço gratuito).
- Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França)

Os horários de abertura do Serviço de Apoio ao Cliente são:

- Servidor de voz interativo: 7 dias/7 dias e 24h/24h
- Consultores à sua disposição: de segunda a sexta-feira das 08h00 às 22h00, ao sábado das 09h00 às 22h00, ao domingo das 09h00 às 19h00.

#### 1.2. Dados do fornecedor do Serviço:

SMOVENGO

Immeuble Ile-de-France – Bâtiment A

4, Place de La Pyramide

TSA 43 214

92 219 La Défense Cedex (França)

### ARTIGO 2 – DEFINIÇÕES

Assinatura: designa as assinaturas V-Plus e V-Max disponíveis com um período de compromisso fixo anual.

Aplicação: designa um programa de descarregamento gratuito e executável a partir do sistema operativo (iOS ou Android) de um *smartphone* ou de um *tablet*. Permite a todos os Utilizadores do Serviço encontrar uma Vélib' ou uma estação nas proximidades e também escolher um itinerário adaptado aos ciclistas, consultar o número de quilómetros percorridos, subscrever o Serviço ou alterar a assinatura, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente e informar sobre um acidente.

Quiosque: mobiliário urbano que permite ao Utilizador identificar-se e aceder às informações da sua conta, consultar o estado das estações situadas nas proximidades, obter esclarecimentos relativos ao Serviço, obter um comprovativo de devolução nos quiosques equipados com meio de pagamento, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente e consultar as CGAU.

Doca: designa os pontos de engate nas estações, que permitem ao Utilizador retirar e deixar as bicicletas de forma segura.

**Cartão:** designa os cartões utilizáveis na V-Box da Vélib' para retirar, manter segura e devolver uma bicicleta. Os cartões autorizados são o cartão Vélib Métropole e os cartões das entidades parceiras.

**Caução (ou depósito de garantia):** autorização prévia do cartão bancário ou da conta bancária do Utilizador, realizada no momento da subscrição, que permite ao Operador debitar a quantia associada ao tipo de bicicleta alugada, se a bicicleta não for devolvida.

**Código de acesso:** código pessoal de 8 algarismos atribuído ao Utilizador no momento da emissão do seu programa de subscrição. Este código deve ser introduzido na V-Box para poder ter acesso à sua bicicleta.

**Código secreto:** código pessoal de 4 algarismos atribuído ao Utilizador no momento da emissão do seu programa de subscrição. Este código deve ser introduzido na V-Box depois da introdução do código de acesso de 8 algarismos.

**Conta:** designa a conta de cliente criada pelo Utilizador e que lhe permite aceder ao Serviço.

**Plano:** designa o conjunto de formas de subscrição oferecidas aos utilizadores do serviço Vélib' Métropole.

**Park +:** designa o meio usado pelo Utilizador, titular de uma assinatura de longa duração, para deixar a sua bicicleta de forma segura numa estação onde não existam docas disponíveis. Esta técnica consiste em acoplar a sua bicicleta entre duas bicicletas, de acordo com o método descrito no Artigo 4.2.4 e está limitada a um número de bicicletas idêntico ao número de bicicletas devolvidas nas docas.

**Partes:** designa o Operador e o cliente em conjunto.

**Serviço:** designa o serviço de bicicletas em *self-service* oferecido pelo Operador.

**Site:** designa o *site* da *Web* [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr) disponibilizado aos Utilizadores e potenciais utilizadores que pretendam obter informação sobre o Serviço, subscrever o Serviço, contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, localizar uma estação, consultar as CGAU

**Estação:** zona de estacionamento das Vélib' equipada com um quiosque e docas.

**Utilizador:** designa todas as pessoas singulares com mais de 14 anos de idade que tenham a capacidade de celebrar um contrato relativo à aquisição de um ou mais Serviços.

**Bicicleta:** designa tanto as bicicletas mecânicas como as bicicletas com assistência elétrica utilizadas no âmbito do Serviço oferecido pela Vélib' Métropole.

**Bicicleta com assistência elétrica:** designa apenas as bicicletas com assistência elétrica utilizadas no âmbito do Serviço oferecido pela Vélib' Métropole.

**V-Box :** painel eletrónico, encastrado no guiador, que permite um acesso direto à bicicleta, quer através de um código de acesso, quer através da passagem do cartão sobre o ecrã. Serão integradas outras funcionalidades no decurso do desenvolvimento do Serviço.

## **ARTIGO 3 – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

### **3.1 Apresentação do Serviço**

O Serviço permite ao Utilizador recolher uma ou várias bicicletas de acordo com as modalidades descritas abaixo. Para tal, são disponibilizados um *site*, uma aplicação e um quiosque equipado com meio de pagamento.

O Serviço é constituído por estações que incluem um quiosque e docas que permitem o aluguer e a devolução de bicicletas utilizadas no âmbito do Serviço.

O quiosque permite ao Utilizador:

- subscrever um plano a partir de quiosques equipados com meio de pagamento;

- identificar-se e aceder às informações na sua conta, se tiver criado uma no momento da subscrição;
- consultar o estado das estações situadas nas proximidades; ;
- obter esclarecimentos relativos ao Serviço;
- obter um comprovativo de devolução nos quiosques equipados com meio de pagamento;
- contactar o Serviço de Apoio ao Cliente;
- consultar as CGAU.

A bicicleta está equipada com uma V-Box que permite ao Utilizador:

- identificar-se;
- recolher, manter segura e devolver a bicicleta;
- aceder a informações sobre a sua deslocação: velocidade, duração da utilização, etc.

### 3.2 Apresentação dos planos

Os planos são estritamente pessoais.

A partir do momento da compra do passe, o Utilizador dispõe de 15 dias para realizar o seu primeiro aluguer. Ultrapassado esse prazo, o passe deixa de ser válido e o respetivo montante continua a ser devido.

Os planos oferecidos no âmbito do Serviço são os seguintes:

Plano	Descrição
Passe de 1 dia V-Découvert e	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluguer de 1 a 5 bicicletas em simultâneo;</li> <li>• alugueres sucessivos válidos durante um período de 24 horas consecutivas, a partir do primeiro aluguer.</li> </ul>
Passe de 7 dias V-Séjour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluguer de 1 a 5 bicicletas em simultâneo;</li> <li>• alugueres sucessivos válidos durante um</li> </ul>

	período de 7 dias consecutivos, a partir do primeiro aluguer.
--	---

### 3.3 Disponibilidade do Serviço

A partir do momento que o Utilizador dispõe de um plano, pode alugar uma ou várias bicicletas por um número de alugueres ilimitado, durante o período de validade do seu plano. Cada aluguer não pode exceder uma duração de 24 horas consecutivas (doravante a "duração da utilização contínua autorizada").

Em caso de litígio sobre a duração da utilização do Serviço pelo Utilizador, os dados facultados pelo servidor informático do Serviço de Apoio ao Cliente fazem fé. Se a duração da utilização contínua autorizada for ultrapassada, considera-se que a bicicleta não foi devolvida e o Operador reserva-se o direito de debitar da caução o montante correspondente às penalizações (cf. o Artigo 10).

É possível aceder ao Serviço dentro do limite das bicicletas disponíveis em cada estação, nos 7 dias da semana, 24 horas por dia, sem interrupção, salvo em caso de força maior ou de ser decretada pelas autoridades competentes uma restrição total ou parcial, temporária ou definitiva, da utilização de uma ou várias estações ou da circulação ciclista no território de implantação do Serviço.

O Operador envida os melhores esforços para informar o Utilizador, em tempo real, sobre as condições de disponibilização do Serviço através do *site* ou da aplicação.

## ARTIGO 4 - MODALIDADE DE ACESSO AO SERVIÇO

### 4.1.1 Criação de uma conta

Para poder subscrever e utilizar o Serviço, o Utilizador deve subscrever um plano no *site*, na aplicação ou diretamente num quiosque equipado com um sistema de pagamento.

• No *site* ou na aplicação, o Utilizador:

✓ escolhe o seu plano (1D/7D) e o número de bicicletas que pretende alugar simultaneamente;

✓ escolhe o seu nome de utilizador (correio eletrónico) e palavra-passe; que lhe permitem aceder às informações da sua conta;

✓ introduz os seus dados;

✓ escolhe um código secreto de 4 algarismos;

✓ aceita estas CGAU, marcando a caixa prevista para esse efeito e, especialmente, autoriza o Operador a debitar até 300 euros por uma bicicleta ou 600 euros por várias bicicletas como caução, cujos termos são indicados no Artigo 5.2.

- No quiosque, o Utilizador:

✓ escolhe o seu plano (1D/7D) e o número de bicicletas que pretende alugar;

✓ escolhe um código secreto de 4 algarismos;

✓ aceita estas CGAU, marcando a caixa prevista para esse efeito e, especialmente, autoriza o Operador a debitar até 300 euros por uma bicicleta ou 600 euros por várias bicicletas como caução, cujos termos são indicados no Artigo 5.2 ;

✓ por fim, é-lhe proposto que introduza o seu endereço de correio eletrónico e/ou o seu número de telefone para poder ser informado acerca da sua subscrição.

Para finalizar a subscrição do Serviço, o Utilizador deve pagar o montante do plano com um cartão bancário.

O Utilizador autoriza o Operador a debitar o seu cartão bancário registado na sua conta pelo montante devido do plano e/ou das utilizações a pagar. Neste caso, os dados do cartão bancário do Utilizador são registados através de um sistema de segurança de pagamento em linha gerido pela empresa INGENICO ECS, nas condições previstas no Artigo 5.3.

Apenas são aceites os cartões bancários das redes Carte Bleue, Visa, MasterCard e American Express.

Para confirmar a sua subscrição, é-lhe pedido que escolha um código secreto de 4 algarismos, sendo-lhe, então, atribuído um código de acesso de 8 algarismos. Estes 2 códigos são-lhe pedidos sucessivamente durante qualquer utilização do Serviço numa estação.

O código de acesso e o código secreto são comunicados por correio eletrónico aos Utilizadores que tenham indicado o seu endereço de correio eletrónico e também estão disponíveis na sua conta. No caso de compra de um passe num quiosque equipado com meio de pagamento, este código de 8 algarismos também é impresso em papel.

Depois de finalizada a subscrição, é enviado um aviso ao Utilizador, por correio eletrónico. Para os Utilizadores que tenham subscrito um plano através do *site* ou da aplicação, o aviso está também disponível na sua conta, na rubrica "Comprovativo de pagamento".

O Operador reserva-se o direito de recusar ou anular a criação de uma conta ou o acesso ao Serviço a qualquer Utilizador que não cumpra as condições exigidas nestas CGAU.

#### 4.1.2 Descrição dos modos de acesso à bicicleta

Logo que seja assinante, o Utilizador pode aceder às bicicletas pelos seguintes meios:

- o código de acesso de 8 algarismos gerado pelo Serviço, seguido do código secreto de 4 algarismo que o Utilizador escolheu;
- um *smartphone* **NFC compatível**; este acesso NFC só fica disponível depois do descarregamento da aplicação ;
- o cartão Navigo\* 1.

1 \*NAVIGO é uma marca do Syndicat des Transports d'Ile-de- France (Consórcio dos transportes da Ile-de-France)

Após a emissão da subscrição, o Utilizador pode utilizar o Serviço imediatamente, introduzindo o seu código de acesso de 8 algarismos, seguido do código secreto de 4 algarismos, na V-Box da bicicleta.

#### 4.1.3 Modalidades de cancelamento

No caso de subscrição à distância, o Utilizador pode, sem ter de justificar ou de pagar penalizações, exercer o direito de cancelamento da assinatura subscrita, num prazo de 14 dias seguidos a contar da data da receção da confirmação da subscrição.

Neste caso, o Utilizador informa o Serviço de Apoio ao Cliente da sua decisão de cancelamento, remetendo, antes do final do prazo referido acima, o formulário anexo a estas CGAU, devidamente preenchido, ou qualquer outra declaração destituída de ambiguidade, exprimindo a sua vontade de cancelamento, quer por correio eletrónico para o seguinte endereço: [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr), quer por correio postal com aviso de receção para a seguinte morada: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França).

Se o Serviço ainda não tiver sido iniciado no momento em que o Utilizador exerce o seu direito de cancelamento, o Utilizador é reembolsado na íntegra dos montantes pagos.

Se o Serviço se iniciou antes do final do prazo de cancelamento, é faturado ao Utilizador todo o montante da assinatura, bem como eventuais custos de utilização complementar e/ou penalizações.

#### 4.2 Modalidades de utilização da bicicleta

##### 4.2.1 Modalidade de recolha da bicicleta em estações, no início do aluguer

Para recolher uma bicicleta, o Utilizador deve:

- ir a uma estação, ficar diretamente em frente da bicicleta que selecionou e premir a tecla "V" na V-Box, para a ativar;
- digitar o seu código de acesso de 8 algarismos no teclado da V-Box; premir a tecla "V" na V-Box;
- por fim, introduzir o código secreto de 4 algarismos.

Se o Utilizador tiver um cartão Navigo, no seu primeiro aluguer pode:

- ir a uma estação, ficar diretamente em frente da bicicleta que selecionou e premir a tecla "V" na V-Box, para a ativar;
- colocar o seu cartão em frente do leitor da V-Box;
- introduzir o seu código de acesso de 8 algarismos no teclado da V-Box e premir de novo a tecla "V" na V-Box;
- introduzir o código secreto de 4 algarismos;
- por fim, colocar de novo o seu cartão.

O Utilizador pode, então, retirar a bicicleta da sua doca, assim que a mensagem "Saída OK" aparece no ecrã da V-Box.

Se o Utilizador subscreveu um plano que permite a recolha de várias bicicletas, pode repetir as ações indicadas acima tantas vezes quantas as necessárias para recolher várias bicicletas, até ao limite de bicicletas autorizado pelo seu plano.

Para as bicicletas com assistência elétrica, a assistência elétrica inicia-se automaticamente, assim que o Utilizador começa a pedalar.

O nível de assistência está predefinido para o mínimo. Pode ser alterado pelo Utilizador diretamente na V-Box para o nível 2 ou 3. Por motivos de segurança, esta operação deve ser realizada com a bicicleta parada.

#### **4.2.2 Manter uma bicicleta segura fora de uma estação durante o aluguer**

É possível bloquear a bicicleta durante o aluguer e fora de uma estação. Informa-se o Utilizador que, neste caso, o tempo de aluguer continua a ser descontado.

Para bloquear a sua bicicleta fora de uma estação, o Utilizador deve:

- • parar e premir a tecla "V" na V-Box da bicicleta;
- • introduzir o código de acesso de 8 algarismos e depois o código secreto de 4 algarismos;
- • ou, se for caso disso, *fazer a leitura* do cartão Navigo na V-Box;
- • seguir as instruções da V-Box para confirmar que se trata de uma pausa.

A direção da bicicleta bloqueia-se de forma automática.

No entanto, é essencial, além disso, retirar pelo lado direito o cabo integrado no guiador da bicicleta e, depois de o fazer passar por um ponto fixo, introduzir a sua extremidade no orifício situado no cadeado, por trás do farolim dianteiro, para prender a bicicleta a esse ponto fixo.

Para desbloquear a bicicleta, o Utilizador deve:

- • premir a tecla "V" na V-Box da bicicleta;
- • depois, introduzir o código secreto de 4 algarismos ou passar o cartão Navigo na V-Box.

A direção da bicicleta desbloqueia-se de forma automática. O Utilizador deve retirar manualmente o cabo do cadeado para o reintroduzir no guiador da bicicleta na sua posição original, antes de continuar o seu trajeto.

#### **4.2.3 Modalidade de devolução da bicicleta numa estação no final do aluguer**

Para devolver uma bicicleta no final do aluguer, o Utilizador deve ir a uma estação qualquer que disponha, no mínimo, de uma doca livre e inserir a roda da frente da bicicleta numa das docas livres até a bicicleta ficar presa e verificar:

- • que o ecrã da V-Box está aceso; se não for o caso, o Utilizador deve premir "V";
- • e que a bicicleta não pode ser retirada.

Depois disso:

- • uma mensagem "devolução OK" e 2 sinais sonoros (1 curto e 1 longo) provenientes da V-Box confirmam que a bicicleta está fixada corretamente, indicando o final do aluguer. O montante devido pela utilização do Serviço é debitado, em função do tempo de aluguer e da tarifa definida no seu plano;
- • uma mensagem "Devolução KO" e 1 sinal sonoro repetidos provenientes da V-Box indicam que a bicicleta está mal bloqueada. O Utilizador deve, então, reposicionar a bicicleta e repetir o procedimento indicado acima, seja na mesma doca, seja numa outra doca disponível, ou, então, premir a tecla "V", depois de ter reposicionado melhor a bicicleta na sua doca.

Se, depois disso, ainda não tiver sido possível devolver a bicicleta, o Utilizador deve:

- • contactar o mais rapidamente possível o Serviço de Apoio ao Cliente (pelo telefone ou no menu específico do quiosque) para identificar a origem do incidente;
- • ou identificar-se no quiosque equipado com meios de pagamento para fazer uma declaração manual de devolução da bicicleta, que lhe permite confirmar a hora da devolução da sua bicicleta na sequência do problema técnico encontrado.

Se a anomalia for confirmada pelo sistema informático, o montante do trajeto é calculado proporcionalmente, a partir do momento em que o Utilizador informou o Serviço de Apoio ao Cliente.

Se não for confirmada nenhuma anomalia, ou se o Utilizador não avisar o Serviço de Apoio ao Cliente, o montante do trajeto é devido na totalidade e a bicicleta continua à sua responsabilidade. Além disso, aplicam-se as disposições definidas no Artigo 10.

#### **4.2.4 Recolha e devolução numa estação que não disponha de nenhuma doca livre – Park +**

Todos os Utilizadores podem recolher uma bicicleta segurada com o Park +.

No momento da devolução da bicicleta, o Utilizador que não encontre nenhuma doca livre na estação para bloquear a sua bicicleta, não está autorizado a utilizar o Park +. Além disso, é convidado a ir à estação mais próxima, cujos dados estão disponíveis no quiosque ou na aplicação.

## ARTIGO 5 - CONDIÇÕES TARIFÁRIAS

O Serviço permite o acesso às bicicletas e só muda a tarifação de utilização em função da utilização de uma bicicleta mecânica ou de uma bicicleta com assistência elétrica.

O preço do Serviço inclui: o preço de acesso ao Serviço subscrito pelo Utilizador e o preço de utilização, que varia em função do tipo e do número de bicicleta(a) alugada(a) e da duração da utilização do Serviço.

As tarifas e condições associadas a cada plano podem ser objeto de descontos comerciais durante os períodos fixados por decisão do Poder público.

Bicicleta mecânica	Bicicleta elétrica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Os 30 primeiros minutos de cada trajeto são gratuitos</li><li>• A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os primeiros 30 minutos de cada trajeto são faturados a partir do 1.º minuto</li><li>• A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos</li></ul>

O Utilizador paga o preço de utilização em função da duração da utilização do Serviço. Todos os períodos de 30 minutos iniciados são faturados na totalidade.

Se o Utilizador subscreveu um plano que permite a recolha de várias bicicletas simultaneamente, a faturação é feita por cada bicicleta, para cada trajeto.

Para os Utilizadores que subscreveram um plano no *site* ou aplicação: todos os trajetos podem ser consultados na rubrica "A minha conta" disponível no *site*, na aplicação e nos quiosques.

Em caso de reclamação relativa a um dos percursos, o Utilizador deve fornecer o número do percurso correspondente, a fim de permitir a identificação das horas de retirada e de devolução da bicicleta. No caso de um plano, o montante da assinatura e o montante correspondente às utilizações fora do âmbito do plano e às eventuais penalizações associadas à aplicação do Artigo 9 são devidas no final da validade do plano.

### 5.1 Tarifas

As tarifas dos planos estão disponíveis em qualquer momento no *site*, na aplicação e nos quiosques na rubrica "Tarifas".

As tarifas são válidas a partir de 1 de janeiro de 2018. Podem ser revistas por deliberação do Syndicat mixte Autolib' Vélib' Métropole (Consórcio misto formado pela Autolib' e pela Vélib' Métropole).

## 5.2 Caução

Ao subscrever o Serviço, o Utilizador é informado de que, no momento do registo do seu cartão bancário, o Operador, através do seu fornecedor de serviços de pagamento INGENICO

ECS, efetua, por uma subscrição:

- no *site* ou na aplicação, um depósito de garantia do cartão bancário que autoriza o Operador a debitar toda ou uma parte da caução, no caso de incumprimentos indicados no Artigo 9 que deem azo a penalizações. Para esse efeito, o Utilizador introduz os dados de identificação válidos do seu cartão bancário nos ecrãs do formulário de subscrição (número de cartão, período de validade e código CVV);

- no quiosque equipado com sistema de pagamento; O Utilizador insere o seu cartão no leitor de pagamento e digita o seu código PIN no teclado seguro

PCI DSS; neste modo de subscrição, é bloqueada no saldo do cartão uma autorização prévia de débito correspondente ao montante da caução, o que pode afetar a capacidade de pagamento. Para os cartões Visa Electron, Mastercard Maestro e os cartões bancários estrangeiros, a conta bancária associada pode ser temporariamente debitada pelo banco do Utilizador num montante único de 300 euros.

O montante da caução é de 300 euros por cada utilização de uma bicicleta e tem uma validade de 30 dias. No caso do aluguer de 2 a 5 bicicletas, o montante máximo é 600 euros. Se não for constituída uma caução, o Utilizador não pode aceder ao Serviço.

O Operador reserva-se o direito de debitar a caução na sua totalidade ou parcialmente, nos casos indicados no Artigo 9.

De acordo com o Artigo 9 das CGAU, o Utilizador autoriza igualmente o Operador a debitar os montantes devidos pelo Utilizador pelas penalizações no caso de incumprimentos por parte do Utilizador no âmbito da utilização do Serviço.

## 5.3 Segurança dos pagamentos

O Operador utiliza os serviços da INGENICO ECS, empresa especializada na garantia de pagamentos em linha efetuados com cartões bancários.

Os pagamentos são feitos através de uma *interface* de pagamento segura e com certificação PCI-DSS. A empresa fornecedora dos serviços compromete-se a manter esta certificação (ou qualquer certificação equivalente, qualquer que seja a denominação futura) e é responsável pela segurança dos dados dos titulares de cartões que recolhe ou que, de uma forma ou outra, armazena, trata ou transmite em nome e por conta do Operador.

O Utilizador é informado de que as disposições relativas à eventual utilização fraudulenta do seu cartão bancário são as que derivam do acordo estabelecido entre o Utilizador e a entidade bancária emissora do seu cartão bancário.

Não estando obrigado a verificar a identidade de cada Utilizador, o Operador não pode ser considerado responsável em caso de utilização fraudulenta dos meios de pagamento de um Utilizador.

#### **ARTIGO 6 – OBRIGAÇÕES DO UTILIZADOR**

O Utilizador compromete-se a fazer uma utilização normal e privada do Serviço. Nesse sentido, o Utilizador compromete-se, em particular, a utilizar o Serviço pessoalmente de forma prudente, diligente e sensata e no respeito destas CGAU e do Código da estrada.

O Utilizador assume a guarda da bicicleta que retirou. Deve evitar a sua degradação, a sua destruição ou o seu desaparecimento. Deve bloquear sistematicamente a bicicleta com o seu sistema antirroubo num ponto fixo, sempre que pare fora de uma estação.

O Utilizador compromete-se a retirar e a devolver a bicicleta dentro dos prazos previstos na duração da utilização contínua autorizada.

O Utilizador aceita de antemão que todo o incumprimento desta obrigação dá ao Operador o direito de impor uma sanção única, cujo montante definitivo é fixado de acordo com os termos e modalidades previstos no Artigo 9.

Caso se constate a utilização de uma bicicleta de uma forma contrária às disposições destas CGAU, o Utilizador compromete-se a devolver a bicicleta em qualquer momento, na sequência do primeiro pedido do Operador ou dos seus representantes.

O Utilizador compromete-se a comunicar, logo que possível, ao Serviço de Apoio ao Cliente, a perda ou roubo da bicicleta, ou qualquer outro problema relacionado com esta ou com a utilização do seu código de acesso, no máximo, nas 24 horas seguintes ao evento, ficando a bicicleta, em qualquer caso, sob a sua responsabilidade até à sua devolução.

Os Utilizadores são os únicos responsáveis pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências negativas que possam decorrer da falta de comunicação de qualquer alteração associada.

Para poder manter o acesso ao Serviço, o Utilizador compromete-se a manter um cartão bancário válido durante a duração do seu plano. Se necessário, atualiza os seus dados e a data de validade do seu cartão diretamente na sua conta.

#### **ARTIGO 7 - LIMITAÇÕES À UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

O acesso ao Serviço está interdito a menores com menos de 14 anos de idade, acompanhados ou não.

O Serviço é acessível a menores que tenham entre 14 anos completados e 18 anos de idade; a compra do plano pode ser realizada pelo tutor legal e/ou sob a sua responsabilidade.

O tutor legal de qualquer menor assinante do Serviço é responsável por todos os danos causados direta ou indiretamente pelo menor no âmbito da utilização do Serviço.

Como qualquer Utilizador, o menor de mais de 14 anos de idade deve ter um código de acesso e um código secreto.

Está definido que os planos, tal como os códigos de acesso, são estritamente pessoais e permitem que o Utilizador retire, utilize e devolva uma bicicleta, a qualquer momento, de acordo com as condições descritas no Artigo 4.

É, portanto, interdito ao Utilizador emprestar, alugar ou ceder os seus códigos de acesso associados ao Serviço.

O Utilizador está autorizado a utilizar a bicicleta de acordo com os presentes termos, o que exclui, em particular:

- • toda a utilização contrária às disposições das normas de circulação aplicáveis, em particular as disposições do Código da estrada;
- • toda a utilização em terrenos ou em condições que possam danificar a bicicleta;
- • o transporte de qualquer passageiro, seja qual for a forma desse transporte;
- • o transporte no cesto dianteiro de uma carga superior a 10 kg;
- • qualquer utilização da bicicleta que possa pôr em perigo o Utilizador ou terceiros;
- • qualquer desmontagem ou tentativa de desmontagem de toda ou de parte da bicicleta;
- • mais genericamente, toda a utilização anormal de uma bicicleta.

A bicicleta não pode suportar uma carga total superior a 120 kg.

O Operador reserva-se o direito de cancelar o plano do Utilizador, de pleno direito e sem indemnizações, se se comprovar que o Utilizador não respeita as condições previstas no presente artigo e, especialmente, em caso de roubo, vandalismo e ameaças à segurança de outros.

#### **ARTIGO 8 – RESPONSABILIDADE E DECLARAÇÕES DO UTILIZADOR**

O Utilizador declara estar em condições de utilizar a bicicleta e ter as condições físicas adequadas a esta utilização (tamanho suficiente, boa saúde, etc., ...).

Depois de a bicicleta estar sob a sua responsabilidade, recomenda-se ao Utilizador que proceda, antes da utilização efetiva da bicicleta retirada, a uma verificação elementar dos seus principais componentes funcionais aparentes, especialmente (lista não limitativa):

- a correta fixação do selim, dos pedais e do cesto;
- o bom funcionamento da campainha, dos travões e da iluminação;
- o bom estado geral do quadro e dos pneus.

Em caso contrário, o Utilizador deve assinalar qualquer incidente na sua conta e/ou junto do Serviço de Apoio ao Cliente.

O Utilizador declara que subscreveu e é titular de um seguro de responsabilidade civil em vigor que cobre as consequências da utilização da bicicleta.

Recomenda-se, ainda, ao Utilizador que:

- adapte a sua distância de travagem em caso de condições meteorológicas adversas;
- regule a altura do selim para a adaptar à sua morfologia;
- use um capacete homologado e vestuário adequado.

O Utilizador é o único e inteiramente responsável pelos danos causados pela utilização da bicicleta durante toda a duração da utilização, incluindo quando excede a duração da utilização contínua autorizada, em caso de devolução tardia pelo Utilizador.

Os pais ou representantes legais de qualquer menor inscrito no Serviço são os responsáveis por qualquer dano causado direta ou indiretamente pelo menor no âmbito da utilização do Serviço.

Qualquer recolha por mais de 24 horas é considerada um caso de desaparecimento da bicicleta até que esta seja encontrada e pode dar azo a penalizações nas condições previstas no Artigo 9.

No caso do desaparecimento da bicicleta pela qual é responsável, o Utilizador tem a obrigação de informar o Serviço de Apoio ao Cliente sobre o seu desaparecimento, num prazo de 24 horas após a recolha inicial e de apresentar queixa relativa ao roubo da bicicleta às autoridades policiais, num prazo de 48 horas. A bicicleta continua sob a sua inteira responsabilidade até ao envio ao Serviço de Apoio ao Cliente de uma cópia da queixa apresentada.

No caso de acidente e/ou incidente que ponha em causa a bicicleta, o Utilizador tem a obrigação de comunicar os factos no prazo mais breve possível ao Serviço de Apoio ao Cliente. A bicicleta continua sob a sua responsabilidade até ao seu bloqueio numa doca ou, se tal não for possível, o Utilizador deve manter a bicicleta segura com o cabo integrado no guiador da bicicleta.

Para a criação da sua conta, o Utilizador é o único responsável pelos seus dados de identificação em relação aos direitos de terceiros, especialmente em matéria de usurpação de identidade ou de direitos de propriedade intelectual, bem como pela manutenção do seu carácter confidencial. No caso de perda ou esquecimento dos dados de identificação, o Utilizador deve dirigir-se ao Serviço de Apoio ao Cliente.

## **ARTIGO 9 - PENALIZAÇÕES**

A caução depositada pelo Utilizador no momento da subscrição do Serviço pode ser utilizada pelo Operador para debitar todos os montantes devidos a título de penalizações no caso de incumprimentos por parte do Utilizador no âmbito da utilização do Serviço.

A natureza dos incumprimentos e o montante das respetivas penalizações são os seguintes:

- roubo da bicicleta com violência contra pessoas: 100 € no caso de bicicleta mecânica e 150 € no caso de bicicleta com assistência elétrica (o comprovativo da apresentação da queixa às autoridades policiais faz fé);
- desaparecimento da bicicleta sem justificação a contar desde o início do aluguer, débito da totalidade da caução: 200 € no caso de bicicleta mecânica e 300 € no caso de bicicleta com assistência elétrica;
- deteriorações sofridas pela bicicleta imputáveis ao Utilizador: montante único de 100 € por bicicleta;
- substituição do cartão Vélib' Métropole por perda ou roubo: 5 €.

O Operador reserva-se o direito de cancelar a conta e o plano do Utilizador, de pleno direito, se se comprovar que o Utilizador não respeita as condições previstas no presente artigo e, especialmente, em caso de roubo, vandalismo, ameaças à segurança de outros e não pagamento das faturas.

Informa-se o Utilizador que, se a bicicleta não for devolvida no prazo de 24 horas, é suscetível de ser reconhecido logo que se encontre na proximidade de uma estação.

## **ARTIGO 10 – PROTEÇÃO DE DADOS**

Ao criar uma conta e subscrever o Serviço, o Utilizador dá o seu consentimento para a recolha e tratamento dos seus dados pessoais pelo Operador ou qualquer outro prestador de serviços designado, de acordo com as disposições da lei 78-17 de 6 de janeiro de 1978 e das suas alterações.

O Operador é o responsável pelo tratamento dos dados recolhidos no âmbito do Serviço. Neste sentido, os dados recolhidos pelo Operador são objeto de declaração e autorização junto da Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

Os dados pessoais recolhidos pelo Operador são objeto de um tratamento informático destinado a:

- subscrição em linha do Serviço;
- gestão das bicicletas;
- gestão da relação comercial com os Utilizadores;
- gestão dos códigos de acesso que permitem a utilização das bicicletas;
- eventual envio de ofertas comerciais pelo Operador;
- eventual exclusão temporária de Utilizadores.

Estes dados são mantidos durante o período estritamente necessário para o cumprimento do objetivo estabelecido no momento da sua recolha, de acordo com a norma simplificada n.º NS-048 e a autorização prevista no artigo 25 da lei francesa sobre proteção de dados.

Os destinatários dos dados são os subcontratados pelo Operador, bem como os parceiros relacionados com o Serviço e o Syndicat Autolib' Vélib' Métropole (Consórcio Autolib' Vélib' Métropole). Neste pressuposto, o Utilizador aceita que os seus dados pessoais sejam armazenados, tratados e transferidos pela empresa prestadora de serviços para os seus subcontratados e parceiros, incluindo em outros países da União Europeia, os quais só podem, em todo o caso, aceder a estes dados pessoais para fins de fornecimento do Serviço e no respeito das disposições e regulamentos em vigor.

De acordo com a lei referida, o Utilizador tem o direito de acesso, retificação, alteração, oposição e supressão dos seus dados de carácter pessoal. Se o Utilizador pretender exercer esse direito, apenas terá de enviar o seu pedido diretamente para o Serviço de Apoio ao Cliente por correio eletrónico para o endereço [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr), ou por correio postal para a morada: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França).

Em função das opções selecionadas no momento da criação ou da consulta da sua conta, o Utilizador pode receber ofertas comerciais do Operador e/ou dos seus parceiros, por email, telefone ou SMS, de acordo com a opção selecionada no momento da criação da conta.

## **ARTIGO 11 – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

As CGAU e as relações entre o Utilizador e o Operador estão sujeitas à legislação francesa.

Em caso de reclamação, o Utilizador pode recorrer ao Serviço de Apoio ao Cliente, utilizando o formulário previsto para esse efeito no *site*, por correio eletrónico para o endereço [service-client@velib-metropole.fr](mailto:service-client@velib-metropole.fr), ou por carta enviada para Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França).

O Utilizador dispõe de um prazo de 6 meses a contar da data do evento que é motivo da reclamação.

De acordo com o artigo L612-1 do Código do consumo francês, informa-se o Utilizador sobre a possibilidade de recorrer, em caso de disputa, a um procedimento de mediação convencional, ou a qualquer outro modo alternativo de resolução de conflitos.

O Utilizador deve previamente enviar uma reclamação por escrito ao Serviço de Apoio ao Cliente.

O Utilizador deve apresentar o seu pedido ao mediador da CNPA, cujos dados e modalidades de procedimentos de arbitragem estão disponíveis no seu *site* no seguinte endereço: <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, sujeito ao respeito das condições de receção do seu pedido e num prazo inferior a 1 ano a contar do envio da sua reclamação por escrito ao Serviço de Apoio ao Cliente.

No caso de não ser possível chegar a uma resolução amigável de qualquer litígio relativo à interpretação, execução ou incumprimento destas CGAU e/ou das relações, o Utilizador e a empresa prestadora dos serviços estão exclusivamente sujeitos à jurisdição dos tribunais franceses, independentemente da pluralidade dos demandados e/ou das garantias em execução, para os procedimentos urgentes como para os procedimentos cautelares, tanto de carácter sumário como por requerimento das partes.

## **ARTIGO 12 - APLICAÇÃO E EFICÁCIA DAS CONDIÇÕES GERAIS**

As presentes Condições gerais de acesso e de utilização do sistema Vélib' aplicam-se a qualquer utilização do Serviço por um Utilizador e estão disponíveis em qualquer momento no endereço [www.velib-metropole.fr](http://www.velib-metropole.fr).

O Utilizador compromete-se a tomar conhecimento das CGAU e a aceitá-las antes da primeira utilização do Serviço, marcando a caixa respetiva. Informa-se o Utilizador que o simples facto de utilizar o Serviço implica a aceitação completa e sem reserva de todas as estipulações previstas nestas CGAU. O Utilizador reconhece que foi perfeitamente informado do facto que a sua aceitação do conteúdo das CGAU não necessita da assinatura manuscrita ou eletrónica de um documento.

O Operador reserva-se o direito de alterar as CGAU em qualquer momento, sem aviso prévio, entendendo-se que tais alterações só serão aplicáveis às subscrições e utilizações realizadas após essas alterações. É, portanto, essencial que o Utilizador consulte e aceite as CGAU no momento em que efetua a subscrição e a utilização do Serviço através da aplicação, do *site* ou de um quiosque, especialmente para se certificar das disposições que lhe são aplicáveis.

O facto de o Operador não executar, num determinado momento, uma das disposições destas CGAU, não pode ser interpretado como uma renúncia à sua posterior execução.

Na hipótese de uma das cláusulas das CGAU ser declarada nula, ilegal ou ineficaz, no todo ou em parte, as outras cláusulas continuam em vigor e continuam a ter validade para todos os efeitos.

Na hipótese de o Poder público decidir adjudicar o Serviço a uma empresa que não o Operador, o Utilizador aceita que a sua assinatura e estas CGAU sejam automaticamente transferidas para o novo Operador, qualquer que seja.