

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

ARTIGO 1 – OBJETO

O sistema Vélib' é um dispositivo de bicicletas em *self-service* (o "Serviço") oferecido pelo Syndicat mixte Autolib' et 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
- Correio eletrónico através do *site*: 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 no Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França)
- das 08h00 às 22h00, sábado das 09h00 às 22h00, domingo das 09h00 às 19h00.

1.2. Dados do Operador:

SMOVENGO

Immeuble Ile-de-France – Bâtiment A

4, Place de La Pyramide

TSA 43 214

92 219 La Defense 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.

Bónus: crédito de tempo atribuído ao Utilizador em função do estado de ocupação da estação.

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 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 bicicleta de acordo com as modalidades descritas abaixo, depois de ter criado uma conta no *site* ou na aplicação.

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;
- identificar-se e aceder às informações incluídas na 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;
- consultar as CGAU.

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

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

3.2 Apresentação das assinaturas

As assinaturas são estritamente pessoais.

As assinaturas são válidas durante 12 meses civis completos, a contar da data de receção da mensagem de correio eletrónico confirmando a subscrição.

As assinaturas oferecidas no âmbito do Serviço são as seguintes:

Plano

Descrição

V-Libre

- aluguer de uma bicicleta;
- acesso ao sistema Park+ para a retirada de apenas uma bicicleta;
- faturação do consumo desde o primeiro minuto de utilização.

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

V-Plus

- aluguer de uma bicicleta;
- acesso ao sistema Park+ para a retirada e devolução de uma bicicleta;
- ganho possível de minutos de bónus;
- compromisso anual;
- assinaturas disponíveis com tarifa reduzida e tarifa social

V-Max

3.3 Disponibilidade do Serviço

A partir do momento que o Utilizador dispõe de uma assinatura, pode alugar uma bicicleta por um número de alugueres ilimitado, durante o período de validade da sua assinatura. 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 o montante correspondente às penalizações da caução (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. Subscrição do Serviço

4.1.1 Criação de uma conta

Para poder subscrever e utilizar o Serviço, o Utilizador é convidado a criar uma conta, preenchendo o formulário de inscrição disponível no *site* ou na aplicação.

O Utilizador seleciona:

- a sua assinatura;
- a forma de acesso: cartão Vélib' Métropole ou cartão Navigo*1;
- o seu nome de utilizador (correio eletrónico) e palavra-passe; que lhe permitem aceder às informações da sua conta;
- as modalidades de faturação da sua assinatura se subscrever uma assinatura V-Plus ou V-Max.

E:

- introduz os seus dados;
- deve igualmente aceitar estas CGAU, marcando a caixa prevista para esse efeito e autorizar o Operador a debitar até 300 euros como caução, cujos termos são indicados no Artigo 5.3;

- finalmente, é convidado a optar pela renovação tácita da sua assinatura marcando a caixa prevista para esse efeito.

O beneficiário de uma assinatura de tarifa reduzida ou de tarifa social deve, além disso, fornecer, no momento da subscrição no *site* www.velib-metropole.fr, o conjunto de comprovativos requeridos, tal como definidos no Artigo 5.1, tendo em conta que a atribuição dessas tarifas está condicionada ao descarregamento no *site* dos referidos comprovativos exigidos durante o procedimento de assinatura.

Se a análise dos comprovativos demonstrar que o beneficiário não preenche as condições necessárias para usufruir da tarifa reduzida ou da tarifa social, a conta do Utilizador é suspensa. A partir desse momento, deixa de poder utilizar o Serviço.

Durante o procedimento de análise dos documentos, podem ocorrer 2 casos:

- existem problemas ligados à adequação dos documentos enviados: o Utilizador é, então, convidado a enviar documentos conformes ao Serviço de Apoio ao Cliente, tão rapidamente quanto possível;
- o Utilizador não preenche efetivamente as condições necessárias para usufruir da tarifa reduzida ou da tarifa social, na sequência da análise do seu processo: é-lhe, então, proposto que usufrua da sua assinatura com base nas tarifas V-Plus ou V-Max nominais.

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

Se, ao fim de 3 meses a contar da subscrição, se constatar que o Utilizador ainda não enviou os documentos conformes, a assinatura é cancelada "sem custos":

- se optou pelo pagamento mensal: os débitos do pagamento mensal da assinatura são bloqueados a partir do momento da suspensão da assinatura. Não é feito qualquer reembolso e o primeiro mês de assinatura e os consumos eventuais permanecem em dívida;
- se optou pelo pagamento único, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura, deduzindo os eventuais consumos ao montante do reembolso.

Para finalizar a subscrição do Serviço, o Utilizador deve pagar o montante da assinatura em mensalidades de 12 meses ou de uma só vez.

através de um pagamento com o seu cartão bancário:

- o Utilizador autoriza o Operador a debitar no cartão bancário registado na conta o montante devido pela assinatura e/ou utilizações a pagar, bem como a caução, se for caso disso. Neste caso, os dados do cartão bancário do Utilizador são registados através de um sistema de proteção de pagamento em linha gerido pela empresa INGENICO ECS, nas condições previstas no Artigo 5.4.;
- apenas são aceites os cartões bancários das redes Carte Bleue, Visa, MasterCard e American Express.

através de um débito SEPA da sua conta bancária:

- o Utilizador autoriza o Operador a debitar diretamente na sua conta bancária registada na sua conta o valor da assinatura e/ou das utilizações a pagar, bem como a caução, se for caso disso. Para tal, o Utilizador deve autorizar o Operador a fazer um débito bancário automático, preenchendo a autorização de débito e fornecendo os Dados bancários/IBAN.

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 o primeiro aluguer da bicicleta.

O código de acesso e o código secreto são comunicados por correio eletrónico e também estão disponíveis na sua conta.

Por motivos de segurança, o Utilizador tem um máximo de 30 dias para ativar o seu cartão na V-Box antes de o seu código de acesso e o seu código secreto serem desativados.

Uma vez finalizada a subscrição, é enviado ao Utilizador um aviso, por correio eletrónico. Este aviso fica igualmente disponível na sua conta, na rubrica "Comprovativos 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 cartão Vélib' Métropole: é-lhe enviado após a subscrição da assinatura, para a morada que indicou especificamente no momento da criação da sua conta. Este cartão é enviado num prazo de 10 dias úteis;
- o cartão Navigo:
- um *smartphone* NFC compatível; este acesso NFC só fica disponível depois do descarregamento da aplicação.

Após a 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. Também pode utilizar o Serviço livremente enquanto aguarda a receção do seu cartão novo, se ainda não tiver um.

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, 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 tiver sido iniciado antes do final do prazo de cancelamento:

- se optou pelo pagamento mensal, é faturada ao Utilizador a totalidade do montante da assinatura do mês em curso, bem como eventuais custos de utilização complementares e/ou penalizações;

- se optou pelo pagamento único, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura, continuando em dívida o mês em curso.

4.2 Modalidades de utilização da bicicleta

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

No primeiro aluguer de 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;
- 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;
- e, por fim, colocar de novo o seu cartão na frente do leitor.

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

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.

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

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;
- *fazer a leitura* do seu cartão ou *smartphone* 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 do 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, passar o seu cartão ou *smartphone* 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 na sua assinatura;

- uma mensagem "Devolução KO" e 1 sinal sonoro 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 Modalidade de recolha e devolução numa estação que não disponha de nenhuma doca livre – Park +

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

A possibilidade de devolver uma bicicleta pelo Park+ depende do tipo de assinatura subscrita pelo Utilizador:

- um Utilizador que tenha subscrito uma assinatura V-Libre não está autorizado a utilizar o Park+. Além disso, é convidado a ir à estação mais próxima que disponha de docas livres, cujos dados estão disponíveis no quiosque ou na aplicação;

- um Utilizador que tenha subscrito uma assinatura V-Plus ou V-Max pode segurar a bicicleta utilizando o Park+.

Os assinantes V-Plus ou V-Max, autorizados a devolver uma bicicleta em Park+, apenas precisam de:

- repor a bicicleta pela parte posterior, "em posição invertida", entre duas bicicletas seguras nas docas;
- premir a tecla "V" na V-Box e seguir as instruções indicadas no ecrã para terminar o aluguer;
- esperar que a direção da bicicleta se bloqueie de forma automática;
- depois, retirar o cabo integrado no guiador da bicicleta a devolver e, depois de o fazer passar nas calhas por baixo do selim de uma bicicleta já segura numa doca, introduzi-lo no orifício situado por trás do farolim dianteiro da bicicleta a devolver.

A V-Box mostra uma mensagem "Devolução OK" ou "Devolução KO", que indicam se o aluguer terminou, ou não.

O Park+ só está disponível nas estações indicadas no *site* e na aplicação. Quanto a isso, o Operador reserva-se o direito de alterar em qualquer momento o número de estações que permitem a utilização do Park+.

4.3 Alteração da assinatura pelo Utilizador

O Utilizador pode alterar a sua assinatura em qualquer momento:

- seja para passar de uma assinatura V-Libre para uma assinatura V-Plus ou V-Max;
- seja para passar de uma assinatura V-Plus para uma assinatura V-Max.

O Utilizador beneficia das condições da sua nova assinatura num prazo de 3 dias úteis a contar da data da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente.

Tanto para as assinaturas pagas mensalmente como para as pagas anualmente, a nova assinatura é faturada a partir do momento da validação do pedido de alteração pelo Serviço de Apoio ao Cliente. É válida durante 12 meses civis completos a contar da data em que o Serviço de Apoio ao Cliente processa o pedido. O Utilizador também pode alterar a sua assinatura em cada dia de aniversário da sua subscrição, para passar para uma assinatura V-Plus ou V-Libre.

A mensagem de correio eletrónico do pedido deve ser enviada ao Serviço de Apoio ao Cliente o mais tardar 3 dias úteis antes da data do final da validade da assinatura atual.

4.4 Renovação da assinatura

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

No momento da subscrição, o Utilizador é convidado a optar pela renovação tácita da sua assinatura.

Está predefinido que pode ativar a renovação tácita, em qualquer momento e até à véspera da data do final da validade da sua assinatura, diretamente a partir da sua conta.

45 dias antes da data do final da validade da sua assinatura, é informado por correio eletrónico da sua renovação automática ou do final da validade da sua assinatura.

4.5 Cancelamento da assinatura

A duração do compromisso de qualquer assinatura é 12 meses. No entanto, a assinatura pode ser cancelada antecipadamente nas condições indicadas abaixo.

O cancelamento implica, em todos os casos, a desativação dos meios de acesso.

Em caso de cancelamento, o montante correspondente aos consumos fora do âmbito do plano continua devido.

4.5.1 Cancelamento por motivos legítimos

O Utilizador pode cancelar a sua assinatura em qualquer momento, apenas nos casos indicados abaixo e deve anexar os correspondentes comprovativos ao seu pedido de cancelamento:

- mudança da residência principal do Utilizador para uma localidade onde o Serviço não esteja disponível (declaração sob compromisso de honra e comprovativo do domicílio);
- falecimento do Utilizador (certidão de óbito);
- perda de emprego com contrato de duração indeterminada fora do período experimental (certificado do serviço público de emprego);
- gravidez (atestado médico de gravidez).

O pedido de cancelamento por motivos legítimos deve ser enviado por correio postal para: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França), ou por correio eletrónico para service-client@velib-metropole.fr, com os comprovativos correspondentes à situação em causa.

O cancelamento torna-se efetivo em 10 dias úteis, a contar da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente, fazendo fé a data do carimbo do correio.

Neste caso:

- se optou pelo pagamento mensal, o mês iniciado é devido;
- se optou pelo pagamento único, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura.

4.5.2 Cancelamento por iniciativa do Utilizador

Não sendo por motivos legítimos, se o Utilizador pretender cancelar antes do final da validade da sua assinatura anual, deve enviar o seu pedido de cancelamento por correio postal para: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França)

O cancelamento torna-se efetivo em 10 dias úteis, a contar da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente, fazendo fé a data do carimbo do correio.

Neste caso:

- se optou pelo pagamento mensal, são faturados os vencimentos restantes em dívida até à data do final da validade da sua assinatura;
- se optou pelo pagamento único, não é feito nenhum reembolso.

4.5.3 Cancelamento por incumprimento

O acesso ao Serviço é suspenso e o Operador tem pleno direito de cancelar a assinatura, no caso de incumprimento por parte do Utilizador. Consideram-se incumprimentos por parte do Utilizador, particularmente:

- cartão bancário caducado ou inválido;
- falta de pagamento parcial ou total de uma mensalidade ou de todo o montante devido pela assinatura.
- utilização do Serviço não conforme com estas CGAU.

De facto, após 2 insistências infrutíferas enviadas ao Utilizador, o Operador suspende o acesso ao Serviço até à regularização da situação pelo assinante.

Durante a suspensão do acesso ao Serviço, o assinante continua a dever os vencimentos da sua assinatura.

Se, após um período de 3 meses a contar da suspensão do acesso ao Serviço, o assinante não tiver regularizado a situação, a assinatura é cancelada de pleno direito.

A assinatura é cancelada imediatamente de pleno direito pelo Operador, no caso de incumprimento particularmente grave, especialmente em caso de fraude.

Em todos os casos de cancelamento indicados acima, se o Utilizador não terminou o seu período de compromisso anual, deve pagar a totalidade das mensalidades restantes.

O Operador reserva-se o direito de recorrer à justiça para recuperar o montante da dívida.

O Operador reserva-se o direito de recusar ao Utilizador qualquer novo pedido de subscrição de assinatura durante um período de 3 anos a contar do fim da assinatura anterior cancelada por falta de pagamento, sem a situação ter sido regularizada.

ARTIGO 5 - CONDIÇÕES TARIFÁRIAS

O Serviço permite o acesso às bicicletas; 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 (o preço da assinatura V-Plus e V-Max) e o preço de utilização, que varia em função do tipo de assinatura subscrita, do tipo de bicicleta alugada e da duração da utilização do Serviço.

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

Assinatura

Bicicleta mecânica

Bicicleta elétrica

- V-Libre
- A partir do 1.º minuto, faturação por períodos de 30 minutos
- V-Plus
- Os primeiros 30 minutos são gratuitos

- Os primeiros 30 minutos são faturados a partir do 1.º minuto
- A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos
- V-Max
- Os primeiros 60 minutos são gratuitos
- Os primeiros 30 minutos são gratuitos
- A partir daí, faturação por períodos de 30 minutos

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.

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 uma assinatura V-Plus ou V-Max, o montante da assinatura é devido:

- todos os meses, no dia de aniversário da subscrição, para os assinantes que optaram pelo pagamento da assinatura em 12 mensalidades;
- todos os anos, na data de aniversário da subscrição, para os assinantes que optaram pelo pagamento único.

Para todos os assinantes, o montante correspondente às utilizações fora do âmbito do plano é devido todos os meses, no dia de aniversário da subscrição.

O Operador reserva-se o direito de alterar as tarifas em qualquer momento, sujeito a um pré-aviso de um mês.

5.1 Tarifas

As tarifas das assinaturas 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 pelo Operador após deliberação do Poder público.

São oferecidas assinaturas com uma tarifa reduzida ou uma tarifa social, que são ativadas se o Utilizador justificar que tem direito a usufruir delas quando subscrever a sua assinatura.

- tarifa reduzida: os jovens como menos de 27 anos de idade devem facultar uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido;
- tarifa social: os diferentes beneficiários devem facultar os documentos que permitam comprovar o seu direito a usufruir desta tarifa, no caso de serem:

✓ pessoas em situação de inserção (16-25 anos de idade inclusive): um fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e um certificado de inscrição num dos sistemas correspondentes;

✓ bolseiros (14-26 anos de idade inclusive): uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e um certificado específico do apoio recebido como bolseiro do ensino;

✓ beneficiários do transporte gratuito da Ile-de-France Mobilité: uma fotocópia das duas faces de um documento de identidade válido e o certificado de Transporte solidário gratuito da Agence Solidarité Transport Ile-De-France (este certificado pode ser descarregado do *site* <https://www.solidaritetransport.fr/>).

5.2 Bónus de tempo

Todos os assinantes dos programas V-Plus ou V-Max que retirem uma bicicleta de uma estação cheia, na qual não esteja disponível nenhuma doca livre, ou que a devolvam numa estação vazia, recebem um bónus de tempo que consiste em minutos de utilização gratuitos. O bónus de tempo é descrito na rubrica "Tarifas" no *site*, na aplicação e nos quiosques.

Uma vez obtido, o bónus de tempo é utilizado automaticamente se um trajeto durar mais de 30 minutos (ou mais de 60 minutos para um trajeto com uma bicicleta mecânica e uma assinatura V-Max).

É consumido por períodos de 30 minutos.

Os bónus de tempo são acumuláveis. O Utilizador pode utilizar vários bónus de tempo num mesmo trajeto.

Os bónus de tempo não são transmissíveis, nem reembolsáveis. São conservados se o Utilizador renovar a sua assinatura no final da validade.

5.3 Caução

No momento da subscrição do Serviço:

- o Utilizador é informado de que, quando registar o seu cartão bancário, o Operador, por intermédio do seu prestador de serviços de pagamento INGENICO ECS, efetua para 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 10 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 assinatura (número de cartão, período de validade e código CVV).

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 Utilizador também pode optar pelo débito bancário e facultar uma autorização de débito SEPA que inclua os seus Dados bancários/IBAN.

O montante da caução é de 300 euros para cada utilização de uma bicicleta.

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, especialmente nos casos indicados no Artigo 10.

De acordo com o Artigo 10 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.

5.4 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 bancários que recolhe ou que, de uma forma ou outra, armazena, trata ou transmite em nome e por conta do Operador.

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

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 - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS AOS ASSINANTES QUE SUBSCREVERAM UMA ASSINATURA VÉLIB' EM 2017 COM VALIDADE A TERMINAR EM 2018

6.1 Assinaturas e condições tarifárias

As assinaturas anuais Vélib' subscritas em 2017 podem ser reutilizadas pelo Operador durante o período restante, de acordo com as seguintes condições:

- as "assinaturas clássicas" do contrato Vélib' anterior convertem-se automaticamente em assinaturas V-Plus do novo contrato;
- as "assinaturas paixão" convertem-se automaticamente em assinaturas V-Plus do novo contrato, mas com 45 minutos gratuitos para a bicicleta mecânica (em vez dos 30 minutos habituais).

A duração do compromisso desta assinatura continua a ser idêntica à validade estipulada na assinatura subscrita em 2017.

Para os assinantes que já tenham pago as suas assinaturas em 2017, só se altera a tarifação de utilização em função da utilização de uma bicicleta mecânica ou de uma bicicleta com assistência elétrica.

Além disso, conservam os bónus de tempo obtidos em 2017 até um máximo de 5 horas.

6.2 Acesso ao Serviço a partir de 1 de janeiro de 2018

6.2.1 Atualização da conta

Para poder utilizar o Serviço a partir de 01/01/18, o assinante que subscreveu uma assinatura em 2017 é convidado, por correio eletrónico que recebe a partir de meados de dezembro de 2017, a:

- aceitar estas CGAU, marcando a caixa prevista para o efeito e autorizar de forma expressa o Operador a debitar até 300 euros como caução,

cujos termos são indicados no Artigo 5.3;

- comunicar os seus dados bancários para debitar o seu cartão bancário registado na conta no montante devido a títulos de utilizações a pagar, bem como a caução, se for o caso;

- confirmar os seus dados completos.

6.2.2 Descrição das formas de acesso à bicicleta

Durante este procedimento de atualização da sua conta, o assinante também é convidado a escolher o tipo de suporte da assinatura: o cartão Navigo ou o cartão Vélib' Métropole; neste último caso, este é-lhe enviado para a morada indicada durante o procedimento de atualização. Este cartão é-lhe enviado num prazo de 10 dias úteis.

6.3 Alteração da assinatura para a oferta V-Max

O Utilizador pode alterar a sua assinatura para uma assinatura de tarifa superior V-Max.

A nova assinatura é faturada mensalmente a contar do mês seguinte ao pedido de alteração ou uma única vez, conforme a opção do assinante.

A duração do compromisso da sua assinatura é 1 ano.

É, além disso, reembolsado proporcionalmente ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura anterior.

6.4 Cancelamento da assinatura

O assinante que subscreveu uma assinatura em 2017 pode cancelar essa assinatura a partir de 02/01/18.

6.4.1 Cancelamento por iniciativa do Utilizador

Se o Utilizador pretender cancelar antes do final da validade da sua assinatura anual: deve enviar o seu pedido de cancelamento por correio postal para: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França).

O cancelamento torna-se efetivo em 10 dias úteis, a contar da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente, fazendo fé a data do carimbo do correio.

São possíveis duas formas de tratamento do seu pedido:

- se nunca utilizou o novo serviço Vélib' Métropole: é reembolsado proporcionalmente ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura; o cálculo do montante proporcional

é feito a contar da data de receção do seu pedido;

- se já utilizou o novo serviço Vélib' Métropole: o pedido de cancelamento é aceite, mas não é feito nenhum reembolso.

6.4.2 Cancelamento por motivos legítimos

O Utilizador pode cancelar a sua assinatura em qualquer momento, apenas nos casos indicados abaixo e deve anexar os correspondentes comprovativos ao seu pedido de cancelamento:

- mudança da residência principal do Utilizador para uma localidade onde o Serviço não esteja disponível (declaração sob compromisso de honra e comprovativo do domicílio);
- falecimento do Utilizador (certidão de óbito);
- perda de emprego com contrato de duração indeterminada fora do período experimental (certificado do serviço público de emprego);
- gravidez (atestado médico de gravidez).

O pedido de cancelamento por motivos legítimos deve ser enviado por correio postal ou correio eletrónico para: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex (França), ou por correio eletrónico para service-client@velib-metropole.fr, com os comprovativos correspondentes à situação em causa.

O cancelamento torna-se efetivo em 10 dias úteis, a contar da receção do seu pedido pelo Serviço de Apoio ao Cliente, fazendo fé a data do carimbo do correio.

Neste caso, é feito um reembolso proporcional ao número de meses completos restantes até à data do final da validade da sua assinatura.

ARTIGO 7 - OBRIGAÇÕES DO UTILIZADOR

O Utilizador compromete-se a fazer uma utilização normal 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.

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

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 10.

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 ou a sua ordem SEPA válidos durante a validade da sua assinatura. Se necessário, atualiza os seus dados e a data de validade do seu cartão ou as suas informações associadas aos seus Dados bancários/IBAN diretamente na sua conta.

ARTIGO 8 - 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 da assinatura 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 as assinaturas, 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;
- e, 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 a assinatura do Utilizador, de pleno direito e sem indemnizações, nas condições definidas no Artigo 4.5.4, 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 9 - 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 10.

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 pela escolha dos seus dados de identificação no que respeita aos direitos

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

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 10 - 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 a assinatura do Utilizador, de pleno direito e sem indemnizações, nas condições definidas no Artigo 4.5.3, 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 11 – 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 no âmbito das cláusulas definidas no Artigo 4.5.3.

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 Poder público. Neste pressuposto, o Utilizador aceita que os seus dados pessoais sejam armazenados, tratados e transferidos pelo Operador 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 ao Serviço de Apoio ao Cliente por correio eletrónico para o endereço 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 seleccionadas no momento da criação ou da consulta da sua conta, o Utilizador pode receber ofertas comerciais do Operador e/ou dos seus parceiros, por correio eletrónico, telefone ou SMS, de acordo com a opção seleccionada no momento da criação da conta.

ARTIGO 12 – 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, 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 o Operador estão exclusivamente sujeitos à jurisdição dos tribunais franceses, independentemente da pluralidade dos demandados e/ou das garantias a executar, para os procedimentos urgentes como para os procedimentos cautelares, tanto de carácter sumário como por requerimento das partes.

ARTIGO 13 - APLICAÇÃO E EFICÁCIA DAS CONDIÇÕES GERAIS

21122017 CGAU-LD- versão DEF3

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.

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