

Publié le 23/04/2024



**BUREAU DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION LE COTENTIN
DÉCISION PRISE EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DU CODE GÉNÉRAL
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

Réf - n° B019_2024

OBJET : Mobilités - Règlement du service de Vélos en Libre Service

Exposé

En qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités (AOM), la Communauté d'Agglomération du Cotentin a décidé de lancer pour cette année 2024, un service de vélos à assistance électrique en libre service (VAELS).

Ce service est d'abord prévu sur les territoires de Cherbourg-en-Cotentin et Valognes fin mai, ainsi que sur la station intermodale expérimentale de Bricquebec-en-Cotentin fin juin.

Sont ainsi prévus dans cette première phase de déploiement :

- 80 vélos et 14 stations à Cherbourg-en-Cotentin,
- 20 vélos et 6 stations sur la commune de Valognes,
- 5 vélos et 1 station sur la commune de Bricquebec-en-Cotentin.

Ce service a vocation à s'étendre dans les prochaines années, avec notamment dès 2025 une seconde phase d'expansion sur Cherbourg-en-Cotentin (90 vélos complémentaires et 19 stations électrifiées) et une installation progressive sur chaque station intermodale qui sera livrée, à raison de cinq vélos par station.

Aussi, il est proposé d'adopter un règlement de service valant condition générale d'utilisation pour ce service.

Décision

Aussi,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment l'article L.5211-10,

Vu la délibération n°DEL2024_060 du 4 avril 2024 portant délégation de pouvoir du Conseil au Bureau et au Président de la Communauté d'Agglomération du Cotentin - Modification n°7,

Vu la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités,

Vu la délibération n°DEL2023_170 du Conseil d'Agglomération du Cotentin en date du 7 décembre 2023 portant évolution service de location de vélos à assistance électrique longue durée,

Par ces motifs, le Bureau communautaire a délibéré pour :

(Pour : 24 – Contre : 0 – Abstention : 0)

- **Valider** le projet de règlement du service de vélos à assistance électrique en libre service tel qu'annexé à la présente décision,
- **Dire** que les tarifs inscrits dans ce règlement seront automatiquement mis à jour en fonction des délibérations prises par le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin,
- **Autoriser** le Président ou son délégué à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente décision,
- **Dire** que la présente décision peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Caen (par voie postale au 3 rue Arthur Leduc 14000 Caen ou par voie dématérialisée via l'application « Télérecours citoyens » sur le site www.telerecours.fr) dans un délai de deux mois à compter de sa transmission au représentant de l'Etat et de l'accomplissement des formalités de publicité requises.

Le Président,

David MARGUERITTE

**BUREAU COMMUNAUTAIRE DU
18 AVRIL 2024**

Le jeudi 18 avril Deux Mille Vingt Quatre, à 14 heures 30, le Bureau de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni salle Henri Cornat en Mairie de Valognes, sous la présidence de Monsieur David MARGUERITTE, Président de la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Nombres de Membres : 35

Nombres de présents : 28

Nombre de votants : 28

A l'ouverture de séance

Présents : Monsieur Benoît ARRIVE (sauf pour les décisions), Monsieur Yves ASSELINE, Monsieur Stéphane BARBE (départ avant le vote de la décision B020_2024), Madame Nicole BELLIOU-DELACOUR, Madame Catherine BIHEL, Madame Christèle CASTELEIN, Monsieur Arnaud CATHERINE, Monsieur Jacques COQUELIN, Monsieur Alain CROIZER, Monsieur Olivier DE BOURSETTY (départ avant le vote de la décision B019_2024), Monsieur Daniel DENIS, Monsieur Gilbert DOUCET, Madame Martine GRUNEWALD (sauf pour les décisions B019, B020 et B021_2024), Monsieur Dominique HEBERT, Madame Sylvie LAINE, Monsieur Jean-René LECHATREUX, Monsieur Bertrand LEFRANC, Monsieur Ralph LEJAMTEL, Monsieur Frédéric LEQUILBEC, Monsieur Patrick LERENDU, Monsieur Edouard MABIRE, Madame Manuela MAHIER, Monsieur David MARGUERITTE, Madame Véronique MARTIN-MORVAN (départ avant le vote de la décision B019_2024), Monsieur Jean-Pierre MAUQUEST, Madame Evelyne MOUCHEL, Madame Odile THOMINET, Monsieur Emmanuel VASSAL

Absents/Excusés : Monsieur Noureddine BOUSSELMAME, Monsieur Eric BRIENS, Monsieur Antoine DIGARD, Monsieur Philippe LAMORT, Monsieur Jean-François LAMOTTE, Monsieur David LEGOUET, Madame Françoise LEROSSIGNOL



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DES VELOS EN LIBRE-SERVICE À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE « Cap Cotentin Vélo Libre-Service »

L'accès au service implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation.

Préambule – Présentation du Service

En qualité d'autorité organisatrice des Mobilités (AOM), la Communauté d'agglomération du Cotentin a décidé de lancer de nouveaux services vélos. C'est ainsi que, dans le cadre du déploiement de son offre de mobilités alternatives, elle met en place un service de location de Vélos à Assistance Électrique en Libre-Service (VAELS) de courte durée.

Ce service a été pensé afin que chaque usagers, novice ou cycliste averti, puisse effectuer ses trajets du quotidien à vélos, ainsi que d'avoir une solution pour effectuer « le dernier kilomètre » à vélo. Pour l'utilisateur novice, il s'agit également de confronter ses propres habitudes de mobilité à ce mode de déplacement, pour en évaluer sa pertinence au quotidien.

► ARTICLE 1 – Objet du Service

Le service « Cap Cotentin Vélo Libre-Service » est un dispositif de vélos à assistance électrique en libre-service (ci-après le « Service ») proposé par la Communauté d'agglomération du Cotentin (ci-après « l'Autorité Organisatrice de la Mobilité »), géré par le prestataire Fil&Terre (ci-après « le Prestataire ») et confié à la société HUMAN CONCEPT (Écovélo) (ci-après « l'Opérateur »). Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (CGAU) ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques pour leur usage personnel (ci-après « le(s) Utilisateur (s) ») dans les conditions définies ci-après.

La gestion et la maintenance du Service ont fait l'objet d'un appel d'offre, remporté par l'association d'insertion Fil et Terre (Cherbourg-en-Cotentin), entreprise de l'Economie sociale et solidaire, pour le compte de la Communauté d'agglomération du Cotentin.

1.1 Coordonnées du Service Utilisateur

Courriel via le site : <https://capcotentin.ecovelo.mobi>, Téléphone au 09.74.59.13.14 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).

Les horaires d'ouvertures du Service Utilisateur sont :

- Formulaire de contact et FAQ : 7j/7 et 24h/24
- Conseillers à votre écoute : du lundi au vendredi de 8h à 19h30, le samedi et jours fériés de 10h à 17h

Coordonnées de l'Opérateur Écovélo : 1bis, rue Mellier – 44 100 Nantes

Coordonnées du Prestataire : Fil&Terre – 620 rue des Pommiers 50 100 Cherbourg-en-Cotentin 06 61 95 58 90

► ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est constitué de stations comportant des bornes qui permettent à l'Utilisateur de louer et de restituer les Vélos utilisés dans le cadre du service proposé. L'agglomération du Cotentin, par l'intermédiaire de son Prestataire Fil&Terre, est exploitant du service. L'exploitant met à disposition les vélos à assistance électrique en bon état de fonctionnement, assure l'installation des stations et fournit l'application nécessaire à la prestation de service contre rémunération, aux Utilisateurs.

Le Service est accessible dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sans interruption, sauf en cas de force majeure ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'usage d'une ou plusieurs Stations ou de la circulation cycliste sur le territoire d'implantation du Service, ou sauf en cas d'arrêt de maintenance du système d'exploitation et/ou du système informatique.

Le Service ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de suspension du Service liée à l'une des raisons impératives précitées".

L'Exploitant s'engage à mettre tout en œuvre dans la limite des informations dont il a connaissance pour informer en temps réel l'Utilisateur des conditions de disponibilité du Service via le Site ou l'Application.

Le développement, le paramétrage et la maintenance logicielle relèvent de la responsabilité de l'Opérateur, titulaire de la propriété intellectuelle de la solution technologique utilisée : la société HUMAN CONCEPT « Ecovelo », sis 1 bis rue Mellier, 44100 Nantes, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de NANTES sous le numéro 792 018 772. L'Opérateur assure pour le compte de l'Exploitant la gestion de la relation « Clients ».

Le Service « Clients » est accessible via l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi>

Pour toute question relative à l'utilisation du Service, est mis à disposition des utilisateurs, un Service Clients accessible :

- par courriel : <https://capcotentin.ecovelo.mobi> -support@ecovelo.com.
- par téléphone au 09 74 59 13 14 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).
- via un formulaire de contact et FAQ : 7j/7 et 24h/24.
- via un conseiller à votre écoute : du lundi au vendredi de 8h à 19h30, le samedi de 10h à 17h.

L'**application** permet de :

- créer un compte sur l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi>
- louer un vélo situé sur une station physique et/ou virtuelle selon les modalités. ci-après.

D'accéder une fois le compte créé, au Service, qui permet de :

- souscrire un Forfait.
- s'authentifier et accéder aux informations présentes sur son Compte.
- consulter l'emplacement des Stations situées à proximité.
- obtenir un renseignement relatif au Service.
- obtenir une confirmation de restitution.
- contacter le Service Clients.
- consulter les CGAU (Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service).
- consulter ses factures et locations effectuées.
- demander la suppression de son compte.
- modifier ses coordonnées bancaires.
- consulter un tutoriel d'utilisation.
- obtenir un code de déblocage de l'antivol pour louer et débloquer un vélo et /ou à la suite d'un arrêt-minute.

Le vélo est équipé d'un moyen d'identification permettant à l'Utilisateur :

- de débloquer et utiliser le vélo.
- de restituer et clôturer sa location dans une station.

Pour bénéficier de l'intégralité des fonctionnalités du Service, il appartient à l'Utilisateur de mettre à jour l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo».

► ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

▪ 3.1 Création et mise à jour d'un Compte utilisateur :

Pour la création de son Compte, l'Utilisateur doit compléter le formulaire d'inscription au Service depuis l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi> après avoir pris connaissance du tutoriel d'utilisation du service.

Il renseigne :

- son identifiant (numéro de téléphone) son adresse de contact (email).
- son mot de passe qui sera nécessaire par la suite pour accéder aux informations de son Compte et ou être contacté.

L'Utilisateur est seul responsable du choix de ses identifiants à l'égard des droits des tiers, notamment en matière d'usurpation d'identité ou de droits de propriété intellectuelle, ainsi que du maintien de leur caractère confidentiel. En cas de perte ou d'oubli des identifiants, l'Utilisateur doit s'adresser au Service Client. Il s'engage à informer l'Opérateur Fil&Terre en cas de problème lié à l'utilisation ou à l'usurpation de son code d'accès dans un délai raisonnable.

▪ 3.2 Souscription d'un Forfait :

Afin de pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur doit ensuite souscrire un Forfait sur l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi> et satisfaire aux conditions suivantes :

- Être âgé, à la demande de souscription, d'au moins 14 ANS RÉVOLUS ;
- Justifier son identité avec la prise d'une photo d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité - ou un passeport - ou un permis de conduire délivré par un pays de l'UE au nouveau format européen - ou une carte de résident UE longue durée, quelle que soit la mention - ou une carte de séjour temporaire UE, quelle que soit la mention) ;
- Ne pas être débiteur auprès du Prestataire de somme(s) dont il ne se serait pas acquitté au titre d'un précédent Contrat et/ou d'un ou plusieurs Contrats en cours auprès du Prestataire ;
- Présenter les conditions d'éligibilité aux offres promotionnelles.

▪ 3.3 Déclaration coordonnées bancaires :

Le compte créé doit être attaché à une carte bancaire. Pour ce faire, l'Utilisateur doit :

- saisir ses coordonnées bancaires ;
- valider le protocole de sécurité associé ;
- cocher la case prévue à cet effet pour accepter les présentes CGAU et, autoriser le Prestataire à prélever jusqu'à 170 euros au titre du dépôt de garantie pour l'usage du service.

La finalisation de la souscription se traduit par l'autorisation de l'Utilisateur à débiter sur la carte bancaire dont il a lui-même enregistré ses coordonnées, le montant dû au titre du Forfait et/ou des usages payants ainsi que le dépôt de garantie.

Dans tous les cas, l'accès au Service est conditionné par **l'engagement de l'Utilisateur à maintenir une carte bancaire valide** pendant toute la durée de l'utilisation du service. Au besoin, il met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte directement sur son Compte.

► ARTICLE 4 – CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITÉS DE PAIEMENT

▪ 4.1 Tarifs :

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur dans l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi> au moment de la souscription du Forfait par l'Utilisateur.

En acceptant de souscrire un Forfait, l'Utilisateur est réputé pleinement informé de la tarification applicable.

Le prix du Service est fonction de la durée du trajet. Il peut éventuellement être augmenté de pénalités dans les conditions définies à l'Article 7.

▪ 4.2 Modalités de paiement :

Le prix du service est facturé directement sur la carte bancaire que l'Utilisateur aura renseigné dans l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi> En saisissant son numéro de carte bancaire, l'Utilisateur

autorise l'opérateur à prélever sur la carte bancaire renseignée tous les montants dus au titre de l'utilisation du service conformément aux CGAU.

L'Utilisateur certifie qu'il dispose de la capacité, du consentement ou du pouvoir requis pour associer la carte bancaire à son Compte, et pour être débité sur cette carte des frais d'utilisation du Service.

Il garantit que la carte bancaire associée à son Compte est effectivement valide au moment de la souscription du Service et **qu'elle demeure valide jusqu'à la restitution effective du Vélo.**

▪ □ 4.3 Sécurisation des paiement et fraude bancaire :

Le paiement est effectué via la plateforme de paiements partenaire opérée par STRIPE.Inc qui propose une interface de paiements sécurisée et certifiée PCI-DSS.

STRIPE.Inc s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente). STRIPE.Inc est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes bancaires qu'elle recueille ou stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte de l'Opérateur HUMAN CONCEPT « ECOVELO ».

Conformément aux dispositions de droit commun, toute utilisation frauduleuse de la carte bancaire de l'Utilisateur est régie par la convention qu'il a passé avec son établissement bancaire. En conséquence, ni l'Opérateur, ni le Prestataire, ni l'Exploitant «Communauté d'Agglomération du Cotentin» ne sauraient être tenus pour responsable de l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire du client.

▪ □ 4.4 Pré-autorisation :

Au début du trajet, STRIPE.Inc, peut procéder à une pré-autorisation. Il peut interroger et débiter la carte bancaire de l'Utilisateur en vue de garantir le paiement du service.

Dans certains cas, cette pré-autorisation peut temporairement apparaître sur le compte bancaire du client. Elle est supprimée à la fin du trajet pour laisser place au prélèvement du prix du service, augmenté des pénalités éventuelles.

▪ □ 4.5 Dépôt de garantie :

La souscription au Service par l'Utilisateur inclue obligatoirement un dépôt de garantie. L'absence de constitution de dépôt de garantie empêche l'accès au Service. Le montant du dépôt de garantie s'élève à 170 euros maximum pour chaque utilisation de vélo.

Lors de l'enregistrement de sa carte bancaire, l'utilisateur est informé, que le prestataire de paiement STRIPE.Inc, effectue par souscription, une empreinte bancaire, qui l'autorise, à prélever tout ou partie du dépôt de garantie, en cas de manquement dans les conditions définies à **l'Article 7** portant règlement de pénalités ou en cas d'utilisation anormale du Service.

L'Utilisateur est informé que ce dépôt de garantie est considéré comme un paiement par sa banque, qui pourrait en tenir compte dans le cadre de ses débits. L'Utilisateur fait son entière affaire des conséquences d'un tel prélèvement auprès de sa banque. Le Prestataire pourra conserver l'empreinte bancaire du client, ainsi que le dépôt de garantie, jusqu'à la fin du forfait pour garantir la restitution en bon état du ou des vélo(s) loués.

Le dépôt de garantie a notamment pour objets de garantir le prestataire :

- du paiement associé à l'utilisation du Service.
- de la restitution du ou des vélo(s).
- du paiement des éventuels dommages causés par l'Utilisateur.
- du paiement des pénalités encourues par l'Utilisateur en cas de non-respect de ses obligations au titre des CGAU.

Pour les cartes Visa Electron, Mastercard Maestro et les cartes bancaires étrangères, le compte bancaire rattaché peut être temporairement débité par la banque de l'Utilisateur du montant forfaitaire du dépôt de garantie (170 euros maximum).

Le prestataire se réserve le droit de prélever le dépôt de garantie intégralement ou partiellement, en cas de manquements et non-respect des présentes CGAU, nonobstant toute possibilité de poursuites et de réclamations, que l'Exploitant se réserve, en cas de montant due supérieur à celui correspondant au dépôt de garantie, pour la fraction excédentaire.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date maximale de restitution prévue au présent article. Le remboursement s'effectue par virement bancaire.

► ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

▪ 5.1 Restrictions à l'usage du Service :

L'accès au Service est **INTERDIT AUX MINEURS DE MOINS DE 14 ANS**, accompagné ou non.

Le Service est accessible aux personnes mineures ayant entre 14 ans accomplis à 18 ans. **Dans ce cas, son ou sa représentant(e) légal(e) devra renseigner, sous sa responsabilité, son numéro de carte de paiement sur le Compte de la personne mineure.**

Comme pour tout Utilisateurs, la personne mineure de plus de 14 ans accompagnée est détentrice d'un Compte personnel, d'un numéro de téléphone et d'une adresse e-mail.

Il est strictement interdit de prêter, louer ou céder son Compte Client. Les Comptes sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur de louer, utiliser, et restituer un Vélo.

L'Utilisateur ne doit notamment pas présenter de contre-indication à la pratique du Vélo. Il doit, par ailleurs, être en bonne santé et de taille suffisante pour utiliser le Vélo en toute sécurité. L'Utilisateur déclare être en mesure d'utiliser un Vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc, ...).

L'utilisation normale du Service exclut notamment (liste non limitative) les usages suivants :

- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route ;

- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- le transport de quelque passager de quelque façon que ce soit ;
- le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 8 Kg ;
- toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des tiers ;
- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- toute utilisation d'activité commerciale.

Plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale (PTAC) supérieure à 110 kg.

L'Agglomération du Cotentin, via son prestataire Fil&Terre, se réserve le droit de suspendre l'accès au Compte de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vandalisme et mise en danger d'autrui.

• 5.2 Déclarations et responsabilités de l'Utilisateur :

Le Vélo est réputé sous la responsabilité de l'Utilisateur jusqu'à sa restitution. Il est seul responsable de la mise à jour des coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourraient entraîner l'absence de communication de toute modification y afférant.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service de manière prudente, diligente et avisée dans le respect des dispositions du Code de la Route et de la réglementation en vigueur, à faire une utilisation normale et privative du Service dans les conditions des présentes CGAU à et à restituer un Vélo dans le même état que lors de la prise en location.

L'Utilisateur déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo.

Le tuteur légal de tout mineur sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

Le Vélo étant placé sous la responsabilité de l'Utilisateur, il lui est recommandé de procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo loué, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non limitative) :

- la bonne fixation de la selle, des pédales et des poignées.
- le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage.
- le bon état général du cadre et des pneumatiques.

Dans le cas contraire, l'Utilisateur doit **signaler tout incident sur son Compte et/ou auprès du Service Clients.**

Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries.
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie.
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

- de ne pas allumer la batterie d'assistance électrique s'il ne se sent pas à l'aise avec cette motorisation.

L'Utilisateur est seul et entier responsable des dommages causés à lui-même et aux tiers par l'utilisation faite du Vélo pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Continue Autorisée en cas de restitution tardive.

En cas de constatation de l'utilisation d'un Vélo contraire aux dispositions des présentes CGAU, l'Utilisateur s'engage à restituer le Vélo à tout moment, à la première demande de la Communauté d'Agglomération du Cotentin ou de ses représentants et de son opérateur Fil&Terre.

• 5.3 Durée d'utilisation :

Chaque location ne pourra pas excéder la Durée d'Utilisation Continue Autorisée. En cas de litige sur la durée d'utilisation du service, les données délivrées par le serveur informatique du Service Clients font foi.

Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et la Communauté d'Agglomération du Cotentin se réserve le droit de prélever des pénalités forfaitaires prévues à **l'article 7** sur le compte bancaire du Client.

La mise à disposition du vélo qui intervient au déverrouillage du Vélo entraîne le transfert des risques qui passe sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur et ce, jusqu'à sa restitution.

• 5.4 Dégradation, destruction et disparition du Vélo :

L'Utilisateur assume la garde du Vélo loué et met tout en œuvre pour éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition.

Il devra verrouiller systématiquement le Vélo avec la fonctionnalité « arrêt minute » dès qu'il s'arrête et, que le Vélo est de hors de sa surveillance.

L'Utilisateur accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera lieu par L'Agglomération du Cotentin, via son prestataire Fil&Terre, sans indemnités et sans préavis, au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 7.

• 5.5 Signalement au Service Clients :

L'Utilisateur s'engage à signaler dans les plus brefs délais au Service Clients la perte ou le vol du Vélo, ou tout autre problème relatif à son fonctionnement, à état général ou à l'utilisation de son code d'accès dans un délai maximum de 24 heures suivant la survenance de l'événement.

En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, l'Utilisateur a l'obligation de signaler cette disparition au Service Clients dans les 24 heures suivant l'emprunt initial et de déposer dans les 48 heures auprès des services de police une plainte pour vol du Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à la communication au Service Clients d'une copie dudit dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation de sécuriser le lieu de l'accident, de prévenir les autorités de police, et de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Clients.

▪ **5.6 Cas exclusion de la responsabilité de l'Utilisateur :**

L'Utilisateur ou, le cas échéant, sa ou son représentant légal pourra s'exonérer de sa responsabilité dans les conditions de droit commun et notamment en cas de force majeure, ou en apportant la preuve du fait d'un tiers.

▶ **ARTICLE 6 – CONDITIONS D'UTILISATIONS DES VÉLOS**

▪ **6.1 Conditions de location d'un vélo EN STATION PHYSIQUE :**

La création du compte donne lieu à l'accès au Service via les supports suivants :

- Avec l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi> :

- accéder à la Carte dynamique, sélection de l'icône de la station choisie.
- sur la fiche de la station, sélection du vélo choisi.
- déblocage du vélo sans aucune autre intervention ou en tapant le n° du vélo choisi en sélectionnant directement « LOUER ».

- Avec un support NFC, ici le « Pass Cap Cotentin » :

- passage du support à l'arrière du vélo au niveau du signe « NFC ».
- déblocage du vélo sans aucune autre intervention : la synchronisation du badge NFC avec le compte utilisateur est réalisée à la première utilisation du badge.

- Par SMS :

- envoi par SMS du « NUMERO DU VELO » affiché à l'écran au +33(0)7 555 36 999.
- saisir le « CODE DE DEVERROUILLAGE » reçu par SMS directement sur le clavier du vélo.

▪ **6.2 Sauvegarde EN CAS DE CONNEXION « TROP LENTE » AU RÉSEAU:**

Les vélos «Cap Cotentin Vélo» sont équipés de cartes GSM-GPRS et communiquent avec le serveur, ce qui permet de gérer les autorisations d'accès avec la base-clients.

Ces cartes sont multi-opérateurs, c'est-à-dire qu'elles prennent le meilleur réseau disponible au moment de la connexion.

Dans l'éventualité où le réseau est saturé ou difficile d'accès pour la carte donnée, et pour éviter une attente trop longue ou de se déplacer, le mode « Secours Réseau » est lancé automatiquement par le système.

Dans cette hypothèse, l'Utilisateur est invité à entrer un « CODE DE FIN DE TRAJET », directement sur son Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi>.

▪ 6.3 MULTICOMPTE :

Le partage de compte n'est pas autorisé.

La souscription d'un Forfait autorise l'usage du Service au seul Utilisateur souscripteur. Dans l'éventualité où l'Exploitant et/ou son Prestataire, observerait via son système une infraction à ce principe, l'Utilisateur pourra se voir suspendre ou supprimer son Compte sans autre motif et sans remboursement possible.

L'Utilisateur est cependant autorisé à louer plusieurs vélos simultanément dans la limite d'un nombre fixé par l'AOM.

▪ 6.4 SÉCURISATION ET CONSERVATION du Vélo :

A l'occasion d'une location, l'Utilisateur peut réaliser, pendant son trajet, un « ARRÊT-MINUTE » en sécurisant le vélo placé sous sa responsabilité. A cette fin, il doit utiliser l'antivol fourni avec le vélo (chaîne embarquée sur le vélo).

Le fonctionnement de cet antivol est intuitif : **l'Utilisateur insère la chaîne dans la serrure après avoir encerclé à un appui vélo, un arceau, ou à du mobilier urbain ou sur un point fixe.** La serrure se verrouille automatiquement sans manipulation.

La location reste active pendant cette manipulation, ce qui permet de garantir la conservation de son vélo.

Afin d'assurer l'attache du vélo, l'Utilisateur s'engage à attacher le vélo à un endroit sûr et autorisé, qui n'empiète ni sur le domaine public, ni sur une propriété privée, et ne cause aucune gêne à la circulation. L'Exploitant se réserve le droit de prélever des pénalités forfaitaires prévues à l'article 7 sur le compte bancaire du Client si ces prescriptions n'étaient pas observées.

Si le verrouillage de l'antivol pour son attache au mobilier urbain environnant ne nécessite pas de code, son déverrouillage est réalisé en utilisant le « CODE DE DEVERROUILLAGE » du trajet en cours ou via le support NFC « Pass Mobilités Cap Cotentin ».

▪ 6.5 Modalités de restitution du vélo EN STATION EN FIN DE LOCATION :

En fin de location, l'Utilisateur rattache le vélo avec la chaîne située sur la borne d'une Station Physique et vérifie à l'écran la mention « TRAJET TERMINÉ »

Dans le cas d'une connexion trop lente lors de la restitution, lorsqu'un vélo ne parviendrait pas à capter le réseau dans un délai raisonnable, pour le cas d'une location avec Smartphone, l'Utilisateur se voit proposer de saisir le « CODE DE FIN DE TRAJET » sur l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi> pour terminer sa location.

Par SMS, ce cas ne peut pas se produire, la carte GSM-GPRS n'étant pas mobilisée.

La preuve de la bonne restitution relève de la responsabilité de l'Utilisateur.

▪ 6.6 Option « SIGNALER UNE PANNE » :

Dans les cas où l'Utilisateur a observé, détecté ou s'est rendu compte d'un défaut sur un vélo de type crevaisson, serrure grippée ...(liste non limitative), **il est invité, à la fin de chaque trajet, à informer, le Service Clients de la panne, anomalie ou de tout dysfonctionnement constaté.**

Le Prestataire reçoit ces alertes. Le vélo peut devenir indisponible à la location jusqu'à l'intervention de l'Exploitant ou de ses Prestataires.

Afin de ne mobiliser inutilement et sans motif les vélos, les Utilisateurs sont invités à utiliser cette option qu'en cas de dysfonctionnement avéré.

La détection par le Prestataire d'une utilisation intempestive, malveillante et abusive de cette option autorise la suspension ou la suppression du compte de l'Utilisateur identifié,

▪ 6.7 Modalité de restitution dans UNE STATION PHYSIQUE NE DISPOSANT PLUS DE PLACES LIBRE : RENDRE SON VÉLO EN MODE « Caddie® » :

L'Utilisateur peut rendre son vélo sur une station pleine, c'est-à-dire ne disposant plus d'emplacements en s'accrochant à un vélo déjà attaché à une borne au moyen de la fonction dénommée « Caddie® »

L'Utilisateur doit pour cela prendre la chaîne embarquée du vélo déjà en place sur la borne et l'insérer dans la serrure du vélo à restituer. Une fois la serrure fermée, l'écran du vélo confirme la manipulation par la mention « TRAJET TERMINÉ ». L'utilisateur sécurise le vélo en mettant la béquille.

Il est à noter que cette fonction est interdite dans les cas où le stationnement du vélo gêne la circulation ou dans une zone non autorisée au stationnement.

- **Rendre son vélo en STATION VIRTUELLE DÉDIÉE « STATION ÉPHÉMÈRE » :**

L'Utilisateur peut, selon l'option disponible sur la carte des stations sur l'Application mobile «Cap Cotentin Vélo» et/ou depuis <https://www.capcotentin.ecovelo.mobi>, restituer son vélo en s'accrochant sur un appui-vélo ou un mobilier urbain autorisé dans la zone délimitée, grâce à la chaîne embarquée du vélo qu'il doit impérativement faire passer au travers d'un point d'attache fixe et robuste.

Il peut être demandé, lors de cette manipulation, à l'Utilisateur, de prendre une photo du vélo stationné afin d'attester de la conformité, en cas de litiges, du stationnement.

Dans l'éventualité d'un mauvais stationnement, il appartiendra à l'Utilisateur, d'apporter la preuve du bon stationnement et de sa bonne foi.

La photo devra être suffisamment éclairée et cadrée de telle sorte que à que le Prestataire puisse s'assurer de manière certaine que le vélo était bien attaché à un mobilier urbain fixe et autorisé.

En cas de disparition d'un vélo, la photo pourra servir de preuve pour déterminer l'imputabilité et le règlement de pénalité.

Un relevé GPS du téléphone est réalisé pour localiser le vélo.

Un autre Utilisateur pourra dans ces conditions louer le vélo, considéré comme s'il était stationné sur une borne.

La qualité de la puce GPS du téléphone de l'Utilisateur ne relève pas de la responsabilité de l'Exploitant.

Dans l'éventualité où l'Utilisateur ne parviendrait pas à restituer le vélo loué au motif de la qualité de la puce GPS du téléphone utilisé, il lui appartient de se rendre à une autre station ou à changer de téléphone afin de pouvoir restituer le vélo dans les conditions normales.

• 6.8 DEMANDE DE FIN DE TRAJET :

En cas de problème rencontré pour terminer son trajet, en dehors des heures d'ouverture du Service Clients, l'Utilisateur a la possibilité de demander la fin de son trajet.

La demande devra être formulée depuis sur l'Application mobile « Cap Cotentin »_et/ou depuis le Site internet <https://capcotentin.ecovelo.mobi>, en cliquant sur le bouton « DEMANDER LA FIN DE MON TRAJET » .

L'Utilisateur devra alors transmettre une photo du Vélo mis en sécurité pour que trajet soit réputé suspendu.

Un relevé GPS du téléphone est réalisé pour localiser le vélo.

Le paiement du prix définitif sera déclenché après validation de l'Exploitant ou du Service Clients, et notamment vérification que la fonctionnalité « FIN DE TRAJET » n'a pas été utilisée de manière abusive.

En cas d'utilisation abusive de cette fonctionnalité, l'Exploitant se réserve le droit de facturer des pénalités dans les conditions définies à l'article 7 des présentes CGAU.

► ARTICLE 7 – PÉNALITÉS

Le dépôt de garantie versée par l'Utilisateur lors de la souscription au Service Clients peut être prélevé par le Prestataire au titre de pénalités en cas de manquement de l'Utilisateur aux conditions d'utilisation normales du service, de faute, d'infraction et de non-respect des présentes CGAU.

En cas de vol, disparition ou de détériorations du vélo à assistance électrique ou de tout autre matériel relatif au service de vélo en libre-service, le montant des pénalités correspondra à la valeur de rachat d'un vélo de qualité équivalente.

Toute intervention visant à suspendre une location et/ou récupérer un vélo laissé hors-stations ou non sécurisé en station et/ou stationnement abusif ou gênant par l'Utilisateur donnera lieu à un prélèvement d'un montant forfaitaire de 70€/vélo.

Selon les situations, des pénalités minorées pourront être appliquées au cas par cas.

Sans valoir renonciation à ses droits, l'Exploitant, via son Prestataire est autorisé à résilier, de plein droit et sans indemnités, le compte et le forfait de l'Utilisateur dans les situations où l'Utilisateur ne se conforme pas aux conditions définies au CGAU et particulièrement en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui, et non-paiement des prestations.

► ARTICLE 8 – RÉSILIATION DU CONTRAT

▪ 8.1 Résiliation du Contrat par l'Utilisateur :

L'Utilisateur pourra résilier le Contrat par la restitution du Vélo, dans les conditions de l'article 6.3.

L'Utilisateur n'en demeure pas moins débiteur de toutes les sommes dues à raison de l'utilisation du Service, y compris les pénalités éventuelles.

▪ 8.2 Résiliation du Contrat pour faute de l'Utilisateur :

Sont notamment considérés comme fautes de la part de l'Utilisateur :

- l'utilisation d'une carte bancaire expirée ou invalide ;
- le défaut de paiement partiel ou total du prix d'un trajet ou de tout montant dû au titre du service ;
- l'utilisation non conforme du Service aux présentes CGAU.

L'Exploitant, via son Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès au Service à l'Utilisateur fautif jusqu'à régularisation de la situation, après mise en demeure préalable, de remédier au manquement, resté infructueux dans un délai raisonnable.

Le règlement des trajets effectués préalablement à la suspension sont pleinement dus.

Nonobstant, toute disposition contraire, et dans les limites de la loi applicable, l'Exploitant, via son Prestataire, se réservent le droit de suspendre un Compte de plein droit et sans indemnité en cas d'actes de vandalismes sur les Vélos ou portant sur le matériel équipant les stations, les bornes ou tout équipement accessoire au bon fonctionnement du service, en cas de disparitions ou de vols récurrents de Vélos loués par l'Utilisateur ou dans les cas de mise en danger de la vie d'autrui.

► ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement des données de l'utilisateur s'effectue dans le cadre d'un marché d'appel d'offre remporté par l'association d'insertion Fil et Terre (Cherbourg-en-Cotentin),

entreprise de l'Economie sociale et solidaire, pour le compte de la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

La Communauté d'Agglomération du Cotentin et son Prestataire s'engagent à conserver et protéger les données personnelles concernant les utilisateurs. La Communauté d'Agglomération du Cotentin ne communique ou ne vend à aucun tiers les données personnelles fournies par les clients.

La Communauté d'Agglomération du Cotentin assure la protection des données transmises par les clients et leur conseille vivement d'user de toutes les précautions nécessaires à la protection de leurs données personnelles lorsqu'ils sont sur Internet.

Les bases de données sont protégées par les dispositions du Règlement de protection des données personnelles (RGPD).

▪ □ **9.1 Objectifs des traitements de données à caractère personnel**

La Communauté d'Agglomération du Cotentin, par le biais de son Prestataire, traite les données personnelles des locataires selon les objectifs suivants :

- accès au service, au site internet, à la souscription du contrat (location du vélo) ;
- au suivi de la location ;
- à la gestion des paiements et des factures ;
- à la gestion du service client et des réclamations éventuelles ;
- à la gestion de la satisfaction client (réalisation d'enquêtes de satisfaction) ;
- à la réalisation de rapports statistiques dont l'objectif est d'évaluer et de maximiser la bonne performance du service « Cap Cotentin Vélo Libre Service »

▪ □ **9.2 : Destinataires des données des utilisateurs**

Les destinataires des données sont les services habilités de la Communauté d'Agglomération du Cotentin et du Prestataire Fil & Terre dans le cadre uniquement des missions qui leur sont confiées et dans le respect de la confidentialité et de la sécurité la plus stricte à laquelle l'exploitant s'engage envers l'utilisateur et pour les besoins des services rendus.

Est également destinataire toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement tout tiers autorisé pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

▪ □ **9.3 : Durée de conservation des données**

Les données personnelles et données relatives au fonctionnement du service de vélos électriques el Libre Service « Cap Cotentin Vélos en Libre Service », sont conservées pendant la durée de la location.

Les données personnelles des locataires seront conservées :

- Pour une durée de 2 ans avant pseudonymisation ;
- Pour une durée de 5 ans dans des archives intermédiaires accessibles uniquement par l'Agglomération du Cotentin dans un flux séparé.

Ces délais sont actifs dès la fin de la relation contractuelle entre l'utilisateur et l'agglomération du Cotentin.

Les données de facturation sont conservées pendant la durée légale de 10 ans prévue au CGI.

▪ 9.4 : Modalités d'exercice des droits relatifs aux données personnelles

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation de leur traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données qui le con

▶ ARTICLE 10 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur du Service et L'AGGLOMÉRATION DU COTENTIN sont soumises au droit français. En cas de réclamation, l'Utilisateur peut saisir le Service Clients soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site, soit par courriel à l'adresse : transports@lecotentin.fr ou par courrier.

L'Utilisateur dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de l'événement contesté pour procéder à cette démarche.

▪ 10.1 Clause de médiation :

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution amiable à tout différend survenant entre elles.

Conformément aux articles L.612-1 et suivant du Code de la consommation, L'Agglomération du Cotentin garantit à l'Utilisateur la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du Service Clients, à une procédure de médiation auprès du Médiateur, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de son dossier (disponibles sur : [site internet]

- soit par courrier postal à l'adresse
- soit par courriel à l'adresse suivante :

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties qui restent libres, à tout moment, de sortir du processus de Médiation et de se rapprocher des juridictions françaises compétentes.

▪ 10.2 Plateforme européenne des résolutions des litiges de consommation :

L'Utilisateur est par ailleurs informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne par des consommateurs européens et de transmettre aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

► ARTICLE 11 – APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGAU

Les présentes CGAU s'appliquent à toute utilisation du Service par un Utilisateur. Elles sont consultables et accessibles à tout moment sur demande par courriel sur le site : <http://www.support@ecovelo.com>.

Tout utilisateur du service « Cap Cotentin Vélo » s'engage à prendre connaissance des CGAU et à les accepter avant la première utilisation du Service et le téléchargement de l'Application.

Il est informé que le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGAU.

Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGAU ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Exploitant se réserve le droit de modifier les CGAU à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations effectués postérieurement à ces modifications.

Le fait pour L'Agglomération du Cotentin de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGAU, ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGAU serait déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses demeureront en vigueur et continueront d'avoir plein effet.

► ARTICLE 12 – DÉFINITIONS

- CGAU désigne les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service.
- □ L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DES MOBILITÉS désigne la Communauté d'agglomération du Cotentin qui exploite le Service Cap Cotentin Vélo Libre-Service dont le siège se trouve au 8 rue des Vindits, 50130 CHERBOURG-EN-COTENTIN
- □ L'EXPLOITANT désigne la Communauté d'agglomération du Cotentin qui exploite le Service Cap Cotentin Vélo Libre-Service
- □ PRESTATAIRE désigne l'entreprise d'insertion Fil&Terre, mainteneur de la flotte de vélos pour le compte de l'Agglomération du Cotentin à la suite de l'appel d'offre gagné.
- □ OPÉRATEUR désigne en l'espèce la société HUMAN CONCEPT « Écovelo », SAS au capital de 134 767.46 €, dont le siège social est situé 1 bis rue Mellier, 44100 NANTES, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de NANTES sous le numéro 792 018 772.

- □ UTILISATEUR(S) désigne toute personne physique majeure en capacité d'utiliser le Service, ou toute personne mineure de plus de 14 ans dans les conditions définies à l'article 5.2.
- □ SERVICE désigne le service de Vélos à assistance électrique en libre-service « Cap Cotentin Vélo » proposé par la Communauté d'Agglomération du Cotentin
- □ COMPTE désigne le Compte Utilisateur créé par l'Utilisateur sur l'Application pour lui permettre d'accéder au Service.
- □ DÉPÔT DE GARANTIE désigne pré-autorisation sur la carte bancaire ou le compte bancaire du client, effectuée au moment de la souscription permettant au prestataire d'être garanti du paiement du prix, et des accessoires, frais, pénalités, et toute autre somme que pourrait devoir le client.
- □ SUPPORT NFC désigne les cartes utilisables afin de prendre, sécuriser et restituer un vélo : « Pass Mobilités Cap Cotentin » et badges NFC fonctionnels sur le système technologique embarqué.
- □ DURÉE UTILISATION CONTINUE AUTORISÉE désigne une durée maximum d'utilisation du Vélo, dont le dépassement donnera lieu à l'Application de pénalités par Champagne Parc Auto.
- □ SERVICE CLIENTS est le service de l'opérateur de la solution logicielle, titulaire de la propriété intellectuelle.
- □ SITE INTERNET désigne les sites <https://capcotentin.ecovelo.mobi> et <https://www.capcotentin/velo/velo-libre-service> mis à disposition des Clients et prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, contacter le Service Clients, télécharger l'Application ou consulter les CGAU.
- □ STATION PHYSIQUE désigne l'aire de stationnement des Vélos Cap Cotentin Vélo Libre Service équipée de bornes, d'attache et d'espace de stationnement.
- □ STATION VIRTUELLE désigne l'aire de stationnement des Vélos Cap Cotentin Vélo Libre Service localisable par l'application mobile.
- □ TARIFS désigne le prix applicable au Service avant la mise à disposition du Vélo.
- □ VELO désigne les Vélos à assistance électrique « Cap Cotentin Vélo » utilisés dans le cadre du Service proposé par la Communauté d'Agglomération du Cotentin