

Règlement public et conditions générales d'utilisation du service de Vélo en Libre Service, V'Lille, implanté sur le territoire de Lille Métropole

Article 1 – Champ d'application

1.1 Le présent règlement est applicable à l'ensemble du service de Vélos en Libre Service (service VLS) implanté sur le territoire de Lille Métropole exploité par TRANSPOLE sous la dénomination V'Lille.

Article 2 – Objet

2.1 Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service VLS, et précise leurs droits et leurs obligations.

Article 3 – Description du service VLS V'Lille.

3.1 Le service VLS est composé de Stations avec une borne principale (Borne) et des bornes d'accrochage (Bornettes) permettant l'emprunt et le retour de vélos.

3.2 La Borne permet l'identification des clients. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les Bornettes pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.

3.3 Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux Bornettes. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des Stations.

3.4 Certaines Stations sont équipées d'un lecteur de cartes bancaires permettant l'abonnement occasionnel au service et le rechargement du Compte V'Lille prépayé pour les abonnés annuels.

Article 4 – Clients du service VLS V'Lille.

Le service VLS est réservé aux personnes de 14 ans et plus (personnes ci-après dénommées « le client »). Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Article 5 – Modalités d'abonnement au service VLS V'Lille.

5.1 Pour accéder au service VLS, le client doit s'y abonner. Il s'agit soit d'un abonnement annuel soit d'un abonnement occasionnel (1 jour ou 7 jours).

5.2 **L'abonnement annuel** : le client doit être en possession d'une carte sans contact qui est délivrée dans les agences Transpole lors de la remise du formulaire d'abonnement ou par courrier. Ce formulaire est également disponible sur les sites internet www.transpole.fr et www.vlille.fr. Les clients disposant d'un abonnement Transpole de type 'Maxi' bénéficient d'un tarif préférentiel.

Avant le lancement du système billettique de Lille Métropole, une carte sans contact provisoire V'Lille sera délivrée aux abonnés du service VLS. Cette carte provisoire sera remplacée par la carte billettique au moment de l'introduction de cette dernière.

En cas d'abonnement sur Internet, le client déjà en possession d'une carte sans contact peut accéder immédiatement au service VLS s'il choisit de réaliser le dépôt de garantie, le paiement de son abonnement, et une première recharge de crédit temps, par carte bancaire.

Le client qui ne possède pas une carte sans contact peut réaliser une préinscription sur Internet afin de bénéficier au plus vite du service VLS, sous réserve de réaliser le dépôt de garantie par carte bancaire. Un numéro d'accès (10 chiffres) valable 12 jours est alors remis au client dans l'attente de la validation complète du dossier par TRANSPOLE (création de la carte sans contact, enregistrement du dépôt de garantie et de l'ensemble des données du client). La carte sans contact sera transmise par courrier dans un délai de 12 jours.

En cas d'abonnement par Internet, le client devra préalablement créer un compte (ou 'espace') personnel TRANSPOLE.

Le client choisit un code secret (4 chiffres) qui lui permet de s'identifier à la Borne.

5.3 L'abonnement occasionnel : Il s'effectue en réglant directement par carte bancaire sur une Borne équipée d'un lecteur de cartes bancaires, sur le site internet www.transpole.fr ou sur le site internet ville.fr. Un numéro d'accès occasionnel (6 chiffres) est alors délivré au client. Afin de compléter son identification, le client saisit un code secret de son choix à 4 chiffres.

L'abonnement occasionnel n'est pas possible sur les Bornes non équipées d'un lecteur de cartes bancaires.

Une fois qu'il s'est abonné, le client muni de son numéro d'accès occasionnel et de son code secret peut retirer un vélo à partir de n'importe laquelle des Stations.

Les numéros d'accès occasionnel et code secret sont valides pendant toute la période de l'abonnement. Ils devront être rappelés pour toute location de vélo pendant la période d'abonnement.

S'il s'abonne sur une Borne, le client peut imprimer un ticket récapitulatif numéro d'accès et code secret. Il pourra aussi recevoir un SMS avec ses numéros d'accès et code secret sous réserve de saisir son numéro de téléphone portable au moment de son abonnement. En cas de perte de son numéro d'accès ou de son code secret, le client pourra les récupérer en appelant le centre d'appel ou en se connectant sur le site internet ville.fr. Son numéro de téléphone portable permettra de l'identifier.

5.4 L'abonnement occasionnel ou annuel n'est possible qu'après prise de connaissance et validation (cas d'un abonnement par Internet ou sur Borne) ou signature (cas d'un abonnement par courrier ou en agence) du présent Règlement Public et Conditions Générales d'Utilisation du service.

Article 6 – Disponibilité du service VLS V'Lille.

6.1 Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure ou édicton 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.

6.2 Dans le cadre d'un abonnement occasionnel, le client dispose d'un droit d'accès de 1 à 7 jours glissants en fonction du forfait choisi à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris la garantie).

6.3 Dans le cadre d'un abonnement annuel, la carte sans contact permet à son détenteur de s'abonner au service VLS pour 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par TRANSPOLE.

6.4 En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le client, seules les données délivrées par le serveur informatique du service feront foi.

Article 7 – Conditions de location d'un vélo en libre service

7.1 La location d'un vélo en libre service suppose le paiement d'un abonnement occasionnel ou annuel, tel que prévu à l'article 5 ci-dessus, ainsi que la constitution d'un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement.

L'abonnement est non remboursable quelque soit le motif.

Le dépôt de garantie pourra être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues au présent document.

7.2 L'emprunt d'un vélo : Le client doit s'identifier à la Borne soit via « reconnaissance de la carte sans contact + saisi du code secret », soit via « saisi du numéro d'accès + saisi du code secret ». Le client choisit le vélo qu'il souhaite retirer parmi les vélos présents en Station. Le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la Bornette. Le client peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut, il peut le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.

7.3 Le retour du vélo : le client raccroche son vélo à une Bornette dont le voyant est vert clignotant. Un bip sonore et un voyant vert fixe (au niveau de la Bornette) confirment la prise en compte de la remise du vélo.

Un voyant rouge signale soit une Bornette non fonctionnelle (dans ce cas le client ne peut pas raccrocher son vélo) soit un vélo non disponible à la location.

Si la Station ne dispose pas d'une Bornette libre et en état de fonctionnement (voyant vert clignotant) le client doit restituer son vélo à une autre Station. Il pourra consulter sur la Borne la localisation et l'état (nombre de Bornettes disponibles) des trois Stations situées à proximité immédiate.

7.4 Décompte du temps de location : Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert fixe. Le client est responsable de vérifier que le raccrochage du vélo est bien validé.

En cas de difficulté de raccrochage du vélo, le client doit, dans les meilleurs délais, contacter le centre d'appel ou adresser un mail pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa location. A défaut, la location n'est pas clôturée et la facturation poursuivie normalement.

La première demi-heure d'utilisation est gratuite à chaque location d'un vélo. Les dépassements horaires sont facturés dès la 31ème minute d'utilisation, en fonction de la durée d'utilisation du vélo, en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation.

Toute demi-heure entamée est entièrement due. Ce montant sera soit prélevé sur le Compte V'Lille prépayé du client (cas d'un abonnement annuel) soit débité sur la carte bancaire du client à l'issue de la période d'abonnement (cas d'un abonnement occasionnel).

7.5 La durée totale de chaque location est limitée à 24 heures. Au-delà de 24h, le vélo sera considéré comme volé jusqu'à ce qu'il soit retrouvé.

Article 8 – Modalités de paiement du service VLS V'Lille

8.1 Le dépôt de garantie :

Un dépôt de garantie, du montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date d'abonnement, devra être constitué de la manière suivante :

- Abonnement annuel : autorisation de prélèvement, chèque, espèces et carte bancaire.
- Abonnement occasionnel : carte bancaire.

Le dépôt de garantie ne sera pas encaissé au moment de l'abonnement sauf cas d'une garantie en espèces. Dans ce dernier cas, l'abonnement devra avoir lieu dans l'une des agences Transpole.

TRANSPOLE se réserve la possibilité de faire supporter au client les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages, ce que le client accepte dès à présent. En cas de non restitution du vélo, TRANSPOLE procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie.

Pour les abonnés annuels, le dépôt de garantie couvrira l'année de l'abonnement.

8.2 Dépôt de garantie par carte bancaire.

Pour les abonnements occasionnels, le montant du dépôt de garantie est réservé sur carte bancaire durant 7 jours.

Pour les abonnements annuels, la carte bancaire peut servir de support de garantie si l'abonnement est réalisé sur Internet et sous réserve de paiement du montant de l'abonnement par cette même carte bancaire. Le client doit alors saisir l'ensemble des informations demandées (ex numéro de carte, date d'échéance et idéogramme 3 chiffres situé à l'arrière de la carte).

La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 2 semaines, la date d'échéance du contrat d'abonnement.

Dans le cas d'une carte bancaire arrivant à expiration avant la fin du contrat d'abonnement, le client s'engage à mettre à jour, sur Internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette remise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.

En cas de non respect, TRANSPOLE interrompra l'accès au service VLS jusqu'à régularisation de la situation par le client.

8.3 Compte V'Lille prépayé: Les abonnés annuels doivent créditer un Compte V'Lille sur lequel seront prélevés les montants liés à l'usage du vélo au-delà de la première demi-heure. Au moment de l'abonnement ce compte est crédité d'un minimum de 5 euros (espèces, chèque, CB). Des recharges de 5€, 10€, 15€ et 20€ sont disponibles par Internet, sur les Bornes équipées de lecteurs de cartes bancaires et dans les agences Transpole.

En cas de fermeture définitive du contrat, le solde restant sera restitué au client.

Le solde maximum présent sur le Compte V'Lille prépayé est de 45 €

En cas de solde négatif, le compte du client est bloqué. Il ne peut plus louer de vélo. Il doit re-créditer son Compte V'Lille afin de pouvoir à nouveau utiliser le service VLS. Le client pourra consulter le solde de son Compte V'Lille à la Borne ou par internet.

8.4 Le paiement par prélèvement pour les clients occasionnels 24h ou 7 jours : le service VLS procède à la fin de validité de l'abonnement, au prélèvement bancaire pour le paiement de l'abonnement, des éventuels dépassements horaires indiqués à l'article 7.4 et au montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 8.1.

8.5 Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, susceptible d'affecter, pendant la période de l'abonnement, la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de garantie.

8.6 Duplicata de carte sans contact : En cas de perte ou vol de la carte sans contact, il sera possible d'établir un duplicata dans les agences Transpole moyennant le paiement d'un montant forfaitaire en application des tarifs en vigueur à la date d'établissement du duplicata.

Le lendemain de l'édition du duplicata, le service VLS sera accessible avec la nouvelle carte. Le solde du Compte V'Lille prépayé sera reconstitué automatiquement à cette date.

8.7 Renouvellement de l'abonnement

Abonnement occasionnel (24h ou 7 jours) : le client qui souhaite utiliser à nouveau le service VLS à l'issue de la période de validité de son abonnement doit souscrire un nouvel abonnement.

Abonnement annuel: il ne sera procédé à aucun réabonnement automatique. Le client sera informé par TRANSPOLE avant l'échéance de son abonnement. Il appartiendra alors au client de procéder à son réabonnement selon une procédure simplifiée en fournissant l'ensemble des pièces qui lui seront demandées, l'accès au service étant automatiquement suspendu à la date de fin de validité de son abonnement. Si le client se réabonne avant l'expiration de son abonnement, ou dans un délai maximum de 180 jours après l'expiration, il pourra conserver son compte utilisateur. Passé ce délai, le compte du client sera désactivé et le client devra alors souscrire un nouvel abonnement selon la procédure normale.

Article 9 – Obligations du client

9.1 Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de TRANSPOLE pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

9.2 Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de Lille Métropole et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, TRANSPOLE ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

9.3 La signature ou acceptation (cas d'un abonnement sur Borne ou Internet) du formulaire d'abonnement par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu du présent document.

Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

9.4 Il est précisé que le client a l'obligation d'attacher le vélo à l'aide de l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des Stations.

9.5 Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à TRANSPOLE.

9.6 Le client dégage TRANSPOLE de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés.

9.7 Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul le client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.

9.8 Par le simple fait de retirer un vélo de la Bornette, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service VLS est en bon état de fonctionnement et s'engage à l'utiliser avec soin, et à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

9.9 En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service VLS durant la période de location ou de l'indisponibilité totale ou partielle du service VLS pendant la période d'abonnement.

9.10 Le vélo étant placé sous la responsabilité du client, il lui est recommandé de procéder préalablement à la sélection et à l'utilisation effective du vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents et notamment (liste non exhaustive) :

- bonne fixation de la selle, des pédales et du panier
- bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage avant et arrière
- bon état général du cadre et des pneumatiques

9.11 Il est, en outre, recommandé au client:

- d'adapter sa distance de freinage notamment 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 (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)
- de façon générale de respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite...)
- et d'être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs), ayant souscrit un abonnement

Article 10 – Droits de TRANSPOLE

En cas de non respect par le client du Règlement Public et des Conditions Générales d'Utilisation ici décrits, TRANSPOLE se réserve le droit de résilier son abonnement. Le solde du Compte V'Lille prépayé pourra alors être restitué au détenteur de la carte sans contact à sa demande.

Article 11 – Mesures applicables en cas de dégradation du matériel

11.1 Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, TRANSPOLE se réserve la possibilité de réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrit à l'article 8.1.

11.2 De même, en cas de détérioration d'une Station, TRANSPOLE se réserve le droit de réclamer au client la réparation de son entier préjudice.

Article 12 – Loi applicable et règlement des litiges

12.1 Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

12.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

Article 13 – Vidéo-protection

13.1 Conformément à l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996, certaines stations vélo sont susceptibles d'être équipées d'un système de vidéo-protection.

Article 14 – Confidentialité des données

14.1 Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du service VLS. Les destinataires des données et les responsables du traitement sont les équipes d'exploitation du service VLS.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client peut obtenir communication et, le cas échéant rectification ou suppression des informations le concernant en écrivant à l'adresse de TRANSPOLE

L'utilisation de la carte transport sans contact se limite à la seule lecture du numéro de série constructeur. Aucune autre donnée figurant dans la carte n'est lue, enregistrée ou traitée.

Article 15 - Prise d'effet et modification

15.1 Le présent règlement est applicable à compter du 1^{er} Septembre 2011.

Il est disponible dans chacune des Stations, dans les points d'information TRANSPOLE et sur le site internet TRANSPOLE.

TRANSPOLE se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les présentes dispositions. Toute éventuelle modification sera disponible sur le site internet, les Bornes des Stations vélo et les points d'information TRANSPOLE. Elle peut également être fournie aux clients sur simple demande écrite.

Article 16 - Réclamations

16.1 Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : TRANSPOLE - Service V'Lille - BP 1009 - 59701 Marcq en Baroeul Cedex.

16.2 Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 45 jours suivant la date de location. Aucune réclamation ne sera acceptée après ce délai.