

VELAM
CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION (C.G.A.U.)

ARTICLE 1^{ER} - OBJET DU SERVICE VELAM

- 1.1** Vélam™ est un service (le « Service ») proposé par la Ville d'Amiens (« la Ville ») et confié à la société JCDecaux France (le « Prestataire ») afin de permettre l'accès à des vélos en libre- service (le(s) « Vélo(s) »),
- 1.2** Le Service est accessible, sous réserve des dispositions de l'art. 1.3 ci-dessous, aux personnes majeures titulaires des cartes suivantes :
- (1)** Carte bancaire à l'exception des e-cards délivrée par un établissement bancaire affilié au réseau « GIE Carte Bancaire »,
- (2)** Toute carte bancaire répondant à la norme EMV, dénommées ci- après « CB »
- (3)** Tickets Vélam™ et Cartes Vélam™ délivrés par le Prestataire.
- 1.3** L'accès au Service est cependant également ouvert aux mineurs à partir de quatorze (14) ans inclus, le titulaire du Ticket Vélam™ ou le tuteur légal du titulaire de la Carte Vélam s'engageant aux termes des présentes à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

1.4 COORDONNEES DE VELAM™

- Adresse postale : Vélam TSA 10004 78378 Plaisir cedex
- Centre d'appels :
 - Téléphone : 01 30 79 28 80
 - Horaires d'ouverture :
 - du lundi au samedi de 8h à 20h
 - dimanche de 9h à 19h
- Site internet : www.velam.amiens.fr
- Application AlIBikesNow

1.5 Coordonnées du prestataire

JCDecaux France
17 rue Soyier
92523 Neuilly-sur-Seine Cedex
RCS 622 044 501 Nanterre

ARTICLE 2 - STRUCTURE DU SERVICE VELAM

- 2.1** Le Service est constitué de stations-vélos propriété du Prestataire (la (les) « Station(s) »), comportant chacune une borne d'accueil automatisée (la « Borne ») et des points d'attache individuels des Vélos affectés au Service (le(s) « Point(s) d'attache »).
- 2.2** Chaque Borne a deux fonctions :
- pour les non-abonnés au Service : distribuer un ticket papier d'utilisation temporaire du Service au moyen d'un écran et d'un clavier affectés à un usage monétique (le « Lecteur Monétique ») ;
 - pour les abonnés au Service : permettre le choix du Vélo au moyen d'un écran, d'un clavier et d'un lecteur de passe sans contact spécifique (le Lecteur Vélam™).
- 2.3** Chaque Point d'attache permet le rangement d'un Vélo ; il est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo.

ARTICLE 3 - MODALITES PRATIQUES D'ACCES AU SERVICE

3.1 - ACHAT D'UN TICKET COURTE DUREE ET ACCES AU SERVICE

Pour devenir client du Service (le « Client »), le nouvel utilisateur choisit d'acheter un Ticket Vélam™ courte durée soit sur le site internet soit à une Borne d'accueil et d'abonnement.

(a) Achat sur le site internet Vélam™

- (1)** Le Client clique sur « Accéder au service », choisit le type de ticket désiré, Ticket Vélam™ courte durée 1 ou 2 jour(s) puis complète le formulaire dédié, définit son code secret et choisit la date à laquelle il souhaite l'activer, date comprise dans les quinze (15) jours qui suivent l'achat.
- (2)** Il met en place le dépôt de garantie puis paye par carte bancaire le prix du Ticket courte durée sélectionné.
- (3)** Il peut alors imprimer et télécharger un justificatif d'achat au format PDF qui comporte le numéro du Ticket courte durée.
- (4)** A la Borne, il utilisera le service à l'aide de son Ticket courte durée.
- (5)** A compter du jour d'achat, le client dispose d'un délai de rétraction de quinze (15) jours. Le client peut signifier son envie de se rétracter par mail ou par courrier. Ce délai prend fin automatiquement dès l'utilisation du ticket en station.

(b) Achat à une Borne Vélam™ d'accueil et d'abonnement

- (1)** Le Client choisit l'option « acheter un ticket » courte durée puis choisit le type de ticket désiré, Ticket Vélam™ courte durée 1 ou 2 jours.
- (2)** Un message lui demande de prendre connaissance et de dûment accepter les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service (les « C. G. A. U. ») en appuyant sur la touche « V » du clavier du Lecteur Monétique (version papier des C. G. A. U. disponible sur demande auprès du Prestataire ou sur son site internet). A défaut, il ne peut poursuivre son achat.

- (3) Le Client choisit lui-même un code confidentiel à 4 chiffres (le « Code Vélam™ »), strictement personnel et confidentiel, réutilisable pendant la durée de validité du Ticket courte durée
- (4) A la Borne, le Client insère sa carte bancaire dans le Lecteur Monétique et saisit le code secret associé, consentant ainsi au profit du Prestataire, après accord de sa banque, une autorisation de prélèvement d'un montant de 150 € utilisée pour le paiement de son abonnement, ses courses et sa caution si besoin. Pour les cartes Visa Electron, Mastercard Maestro, Moneo ou Realys le compte attaché sera temporairement débité par la banque de l'utilisateur du montant forfaitaire de 150€.
- (5) Un Ticket Vélam™ courte durée est alors délivré immédiatement au Client, avec une date limite de validité (la « Durée de Validité ») telle que détaillée à l'article 4.1. Il est conforme à un récépissé bancaire homologué GIE Carte Bancaire. Il comporte le numéro d'abonné, la date et l'heure de l'opération ainsi que le montant de la pré-autorisation.
- (6) Pour prendre un vélo immédiatement, le Client choisit l'option « Retirer un vélo immédiatement » en tapant le numéro correspondant sur le clavier du Lecteur Monétique de la Borne ; un message lui demande de choisir le numéro du Point d'attache sur lequel est stocké le Vélo qu'il souhaite utiliser, dans la limite du stock de Vélos disponibles à cet instant.
- (7) Le Client dispose d'un délai de 60 secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'attache ; si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de 20 secondes, le Point d'attache se verrouille à nouveau automatiquement ; le Client doit alors renouveler la procédure décrite au (6) ci-dessus après s'être identifié au moyen du n° de son Ticket « Vélam™ » courte durée et de son code confidentiel.

3.2 ABONNEMENTS LONGUE DUREE ET ACCES AU SERVICE

- (1) Un dossier d'inscription peut être complété soit sur le site internet www.velam.amiens.fr, soit par correspondance adressée à Vélam™ (cf. art. 1.4 ci-avant).
- (2) Pour une inscription par correspondance, la Carte Vélam™ longue durée est adressée au Client après validation de l'inscription. L'abonnement qui lui est attaché est valable un (1) an à compter du lendemain de l'expédition de la carte accompagnée du courrier confirmant son inscription hors opérations promotionnelles spécifiques.
- (3) Le Client dispose dans ces deux cas, (1) et (2), de 45 jours pour valider à une Borne, après s'être identifié avec sa carte Vélam™, les C.G.A.U. en appuyant sur la touche « V » ou « OK » du Clavier du Lecteur monétique de la Borne d'accueil et d'abonnement.
- (4) Lorsqu'il s'inscrit sur internet, le Client clique sur la rubrique « Abonnez-vous », complète le formulaire en ligne, valide ses coordonnées personnelles, met en place le dépôt de garantie de 150 € (cf. art. 11.1 (a) infra), règle le montant de l'abonnement annuel Vélam™ par carte bancaire et enfin imprime le récépissé correspondant. L'abonnement débute à la date de souscription de l'abonnement et non d'activation de la carte qui est de la responsabilité du Client.
- (5) Pour une inscription par correspondance ou un achat par internet, le Client dispose d'un délai de rétractation de quinze (15) jours à compter du jour de souscription de l'abonnement. Ce délai prend fin automatiquement dès la première utilisation en station de la carte d'abonnement. Le client peut signifier son envie de se rétracter par mail ou par courrier.
- (6) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.1 (b) (6 ; 7).

3.3 RESTITUTION DU VELO

- (1) Le Client doit le verrouiller à un Point d'attache : le voyant lumineux vert du Point d'attache s'allume et son buzzer émet un signal sonore (double bip), confirmant que le Vélo a été correctement remis en place. Si le voyant lumineux ne s'allume pas et qu'un bip long de trente secondes retentit, cela signifie que l'opération de restitution du Vélo n'a pas été correctement enregistrée par le Service même si le Vélo paraît mécaniquement accroché. Le Client est alors invité à recommencer la manipulation jusqu'au parfait verrouillage du Vélo. Dans le cas où le Vélo correctement verrouillé n'est pas reconnu, le voyant clignote. Le Client doit appeler le Centre d'appels (cf. 1.4). Il lui sera proposé de se rendre à la Borne afin d'effectuer une déclaration manuelle de retour.
- (2) Il est recommandé au Client, après avoir restitué son Vélo, de vérifier que la restitution a été effectuée avec succès. Pour cela, après avoir déposé son Vélo, le Client passe à la Borne de la Station où il a restitué son Vélo pour imprimer, dans un délai de quinze (15) minutes suivant la restitution du Vélo, une attestation horodatée confirmant la bonne restitution du Vélo. Cette attestation de restitution fera foi en cas de contestation. Il peut également consulter la rubrique « Mon compte » du site www.velam.amiens.fr ou constater qu'il peut de nouveau emprunter un Vélo suivant la même procédure que celle décrite au 3.1 (b) (6) ci-dessus.
- (3) Si la Station choisie ne dispose pas d'un Point d'attache disponible, le Client peut obtenir un crédit-temps supplémentaire de 15 minutes
 - en passant sa Carte Vélam™ longue durée devant le Lecteur Vélam™ de la Borne puis en tapant le code associé à sa Carte ;
 - en tapant sur le Clavier de la Borne le numéro de Client Vélam™ Courte Durée puis le code associé au Ticket.

3.4 LORS DES UTILISATIONS SUIVANTES

- (1) Une nouvelle utilisation du Service avec un Ticket Vélam™ courte durée ou la Carte Vélam™ longue durée n'est possible que
 - pendant leur Durée de Validité
 - et sous réserve que :
 - la Durée d'Utilisation Autorisée spécifiée à l'article 5.3 n'ait pas été épuisée
 - et le solde du compte Vélam™ soit positif ou nul.
- (2) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.1 (b) (6, 7). Celle de restitution du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.3.
- (3) Si la demande du Client n'a pas été validée, soit parce que la Durée de Validité de son Abonnement est expirée, soit

parce que son droit d'utilisation du Service a été suspendu dans les conditions prévues à l'article 9, soit parce que son crédit disponible est insuffisant, soit pour quelque raison technique que ce soit, un message s'affiche sur l'écran Vélam™ et l'invite

- soit à renouveler son abonnement,
- soit à créditer son compte Vélam™ (par chèque par envoi postal ou par carte bancaire à une Borne ou sur le site internet),
- soit à appeler le Service Clients.

ARTICLE 4 – DISPONIBILITE DU SERVICE

- 4.1** Le Ticket Vélam™ délivré au Client a une Durée de Validité soit de vingt- quatre (24) heures pour le Ticket Vélam™ Courte Durée un jour soit de quarante-huit (48) heures consécutives pour le Ticket Vélam™ Courte Durée deux jours à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la CB.
- 4.2** L'Abonnement Vélam™ a une Durée de Validité maximale d'un an, sous réserve de la validité de la caution détaillée à l'article 10.2 (a).
- 4.3** Pendant cette Durée de Validité, le Client ne peut utiliser le Service que pour une durée maximale de 24 heures consécutives (la « Durée Continue d'Utilisation Autorisée »). En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Vélo par le Client, feront foi les données délivrées par le serveur informatique du Service.
- 4.4** Le Service est accessible, dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 12 mois sur 12, 7 jours sur 7 et 24h sur 24 sans interruption pour déposer et prendre un Vélo, sauf cas de force majeure ou décision du Prestataire suite à l'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste sur le territoire de la Ville d'Amiens.

ARTICLE 5 – COUT ET MODALITES DU SERVICE

Coût total = Frais d'abonnement + Coût de location

5.1

(a) COUT DE LOCATION - TARIF HORAIRE D'UTILISATION DU SERVICE (HORS frais d'abonnement) Ticket Vélam™ 1 jour et abonnement Vélam™ 1 an

1ère ½ h	2e ½ h	3e ½ h	Chaque ½ h supplémentaire
Gratuit	1 €	2 €	3 €

(b) COUT DE LOCATION - TARIF HORAIRE D'UTILISATION DU SERVICE (HORS FRAIS D'ABONNEMENT) Ticket Vélam™ 2 jours

2 1ères heures	1ère ½ h sup	2e ½ h sup	Chaque ½ h supplémentaire
Gratuit	1 €	2 €	4 €

Le montant d'une location pour un délai inférieur à 24h est plafonné à trente (30) euros.

5.2 Le Client acquitte le prix du Service en proportion de la durée d'utilisation du Service (la « Durée d'Utilisation »). Toute période d'utilisation du Service entamée au-delà de la période initiale de gratuité est facturée dans sa totalité.

5.3 TICKETS VELAM™

(a) Le règlement du montant (abonnement et consommation) dû par le Client titulaire d'un Ticket Vélam™ intervient à l'expiration de la Durée de Validité maximale, par prélèvement sur le compte bancaire attaché à la CB du Client ayant servi à la délivrance du Ticket Vélam™, selon les modalités décrites à l'art. 3. En cas d'utilisations multiples du Service au cours de la Durée de validité du Ticket Vélam™, le montant cumulé dû par le Client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement dans la limite maximale de cent cinquante (150) euros.

(b) Les frais d'accès Courte Durée au Service Vélam™ s'élèvent forfaitairement à

- un (1) euro pour un Ticket Vélam™ un (1) jour
- quatre (4) euros pour un Ticket Vélam™ deux (2) jours prélevés en sus du coût d'utilisation du Service pour chaque Ticket Vélam™ émis tel que détaillé à l'art. 5.1.

(c) Tout Ticket Vélam™ perdu ou endommagé ne sera pas remplacé.

(d) Le Centre d'appels Vélam™ ne communiquera aucun code confidentiel lié à un Ticket Vélam™.

5.4 CARTES VELAM™

(a) FRAIS FORFAITAIRES DE L'ABONNEMENT ANNUEL VELAM™ : vingt cinq (25) euros

(b) FRAIS D'UTILISATION : le Compte Vélam™ doit être crédité soit par chèque soit par CB, sur une Borne ou depuis la rubrique « Mon compte » sur le site internet www.velam.amiens.fr. En cas de non-réabonnement, le solde négatif du compte Vélam™ devra être régularisé par le Client dans un délai de trois (3) mois après la fin de la validité de l'Abonnement Vélam™ échu. En cas de solde positif du compte Vélam™, le Client peut en demander le remboursement par courrier ou par mail dans le même délai.

(c) Validité de l'Abonnement Vélam™ Longue Durée : douze (12) mois. Le réabonnement s'effectue sur le site internet www.velam.amiens.fr à la rubrique « Mon Compte » ou par correspondance. Le réabonnement peut être automatique si le Client choisit cette option. Dans ce cas, il est prévenu par mail par le Service de la reconduction de son abonnement un (1) mois avant l'échéance de celui-ci. Il peut renoncer au bénéfice de cette option jusqu'à trois (3) jours avant le terme de l'Abonnement. Le paiement des frais d'abonnement s'effectue en ligne par carte bancaire ou par chèque transmis à Vélam™. Le Client conserve alors sa carte Vélam™ ainsi que le crédit de son compte.

(d) Toute Carte Vélam™ perdue ou rendue inutilisable du fait du Client ne sera remplacée qu'après le prélèvement par le Prestataire sur le Compte Vélam™ du Client d'un montant forfaitaire de cinq (5) €, conformément à l'art. 10.2 (c). Le crédit d'utilisation enregistré au moment de la perte ou du constat de défectuosité de la Carte Vélam™ reste acquis au Client sous déduction de la somme forfaitaire de cinq (5) € précitée.

Le coût total du Service pour le Client comprend les frais d'abonnement (cf. art. 5.3 (b) et 5.4 (a)) et le coût de location lié à la durée de chaque utilisation selon le tarif en vigueur (cf. : art. 5.1).

Coût total = Frais d'abonnement + Coût de location.

Les tarifs et frais détaillés au présent article sont valables à compter du 2 juillet 2017. Ils pourront être révisés par délibération du Conseil municipal d'Amiens. Les Clients seront informés préalablement à l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Les nouveaux tarifs d'abonnement ne s'appliqueront pas aux abonnements annuels en cours à la date de leur entrée en vigueur.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1** Le Client s'engage à n'utiliser le Ticket Vélam™ et la Carte Vélam™ que pour s'identifier à une Station.
- 6.2** Le Client s'engage à utiliser le Vélo en personne normalement prudente, diligente et avisée, seulement en environnement urbain, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes C.G.A.U. et du Code de la route.
- 6.3** Le Client assume la garde du Vélo qu'il a retiré et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition.
- 6.4** Le Client s'engage à restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée (cf. art. 4.3 ci-dessus). Le Client accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit au Prestataire au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant est fixé selon les termes et modalités de l'art. 10 ci-après.
- 6.5** Le Client s'engage à signaler au Prestataire la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation de sa Carte Vélam™, et/ou du Vélo, dans les plus brefs délais, au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement et le lundi suivant pour les événements survenus entre le vendredi 18 heures et le dimanche minuit au numéro du Centre d'appels Vélam.

ARTICLE 7 – RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE

- 7.1** Il est interdit au Client de prêter, louer ou céder son Ticket Vélam™ ou sa Carte Vélam™, propriété du Prestataire et/ou de l'utiliser d'autres façons que celles prévues aux présentes C. G. A. U.
- 7.2** Il est expressément interdit au Client de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du Vélo, propriété du Prestataire, par des tiers quels qu'ils soient, sous réserve des dispositions de l'article 1.3 ci-dessus.
- 7.3** Le Client est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut notamment :
- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable ;
 - toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
 - toute charge totale (Client + contenu du panier) excédant 100 kg (normes constructeur) ;
 - le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
 - toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril le Client ou des tiers ;
 - tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo, et plus généralement,
 - toute utilisation anormale d'un vélo en milieu urbain.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET DECLARATIONS DU CLIENT

- 8.1** Le Client est seul et entier responsable des dommages causés par le Vélo ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la Durée d'Utilisation Continue Autorisée en cas de restitution tardive par le Client.
- 8.2** Tout retard supérieur à 24 heures (délai ayant son point de départ à l'heure de retrait du Vélo) est considéré comme un cas de disparition du Vélo.
- 8.3** En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, le Client a l'obligation (cf. art. 6.6) de signaler cette disparition au Prestataire dans les délais et au numéro susmentionnés le Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à ce signalement.
- 8.4** En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, le Client a l'obligation (cf. art. 6.6) de signaler les faits dans les délais et au numéro susmentionnés. Cependant, le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à un point d'attache, soit jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du Prestataire. A défaut, le Client devra sécuriser le Vélo au moyen de l'antivol.
- 8.5** Le Client et le cas échéant son représentant légal déclarent être en mesure d'utiliser et avoir la condition physique adaptée à l'utilisation d'un Vélo.
- 8.6** Le Vélo étant placé sous la responsabilité du Client (cf. art. 6.3 et 8.1), ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non- limitative) :
- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
 - le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;
 - le bon état général du cadre et des pneumatiques ;
 - la présence de la clé de l'antivol.
- 8.7** Il est en outre recommandé au Client :
- 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.

8.8 Le Client déclare que toutes les informations le concernant sont exactes, en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 3 et 8.5 et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile.

8.9 Le Client s'engage à sécuriser le Vélo autour d'un point d'attache fixe lorsqu'il utilise l'antivol. Dans le cas contraire, le Vélo ne sera pas considéré comme sécurisé.

ARTICLE 9 – DROITS RESERVES AU PRESTATAIRE

Conformément aux dispositions des articles 6, 7 et 8, toute responsabilité du Prestataire liée à l'utilisation que le Client pourrait faire d'un Vélo, ou des dommages que le Client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un Vélo, est entièrement exclue.

ARTICLE 10 – PENALITES

10.1 UTILISATEUR D'UN TICKET VELAM™

(a) Au début de chaque Durée de Validité, le Client autorise par avance le Prestataire à solliciter le prélèvement d'un montant forfaitaire de 150 €, dans les cas et conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés à l'art. 10.1 (c) notamment détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes C.G.A.U. Cette autorisation est dûment formalisée par la saisie de son code bancaire secret (cf. art. 3.1(b) 3).

(b) Le montant correspondant des pénalités (cf. art. 10.1 (c)) est exigible à première demande du Prestataire, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes C.G.A.U.

(c) La nature et/ou le montant des pénalités dues au Prestataire par le Client en cas de manquement de ce dernier s'établissent comme suit :

- perte ou endommagement du système antivol et/ou de la clé associée : 10 €.
- vol du Vélo avec détérioration de l'antivol ou violence à la personne : 35 € (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi)
- disparition d'un Vélo inférieure à 48 heures à compter du début de la location : 75 €
- disparition d'un Vélo entre 48h et 7 jours à compter du début de la location : 100 €
- disparition du Vélo pendant plus de 7 jours : 150 €

10.2 UTILISATEUR D'UNE CARTE VELAM™

(a) Lors du dépôt de son dossier d'inscription, le Client remet au Prestataire un chèque de 150 € (non-encaissé) ou constitue grâce à une carte bancaire une autorisation de prélèvement plafonnée à 150 €, à titre de caution pouvant être levée par le Prestataire dans les cas et les conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement aux C. G. A. U.

(b) Cf. art. 10.1 (b)

(c)

• Cf. art. 10.1 (c)

• Remplacement de la Carte Vélam™ endommagée ou perdue : cinq (5) €. Cette somme reste acquise au Prestataire.

10.3 En cas de manquement caractérisé du Client aux C. G. A. U., le Prestataire encaisse le montant préalablement consenti à titre de caution par le Client et lui reverse dans un délai raisonnable l'éventuel trop-perçu par rapport aux montants définis à l'art. 11.1 (c). Le compte Vélam™ du Client redeviendra actif dès la reconstitution du dépôt de garantie.

10.4 Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la CB utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des C.G.A.U., susceptible d'affecter pendant la Durée de Validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de caution.

10.5 Si en cours d'abonnement, la carte bancaire du Client arrive à échéance, le compte Vélam™ du Client sera bloqué. Un mail d'avertissement est envoyé quarante-cinq (45) jours avant ladite échéance par le Service au Client. Cet avertissement est renouvelé trente (30) puis quinze (15) jours avant l'échéance. Le mail lui précise que pour maintenir son compte Vélam™ actif, il devra fournir les coordonnées de sa nouvelle CB en cliquant sur la rubrique « Mon compte » du site internet www.velam.amiens.fr et en renseignant le champ « Modifier ma CB ».

ARTICLE 11 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du Service proposé, les données à caractère personnel des utilisateurs font l'objet d'un traitement conformément à la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel disponible sur le site et les applications concernés.

ARTICLE 12 - INSCRIPTION SUR LA LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE (DISPOSITIF BLOCTEL)

Le Client est informé qu'il a le droit, conformément à l'article L. 223-2 du code de la consommation, de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES

En cas de réclamation, le Client peut saisir le Service Réclamations Vélam™ soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet www.velam.amiens.fr ou par lettre envoyée à Vélam BP 30049 80081 Amiens Cedex 2. Il dispose pour ce faire d'un délai de six (6) mois à compter de l'évènement contesté.

Si le Client ne considère pas satisfaisante la réponse définitive de Vélam™, un dernier recours amiable lui est offert

s'il saisit le Médiateur Mobilité Douce JCDecaux France. Il lui envoie pour ce faire son dossier complet comportant les pièces échangées avec le Service Clients à l'adresse suivante : Vélam Médiateur 17, rue Soyier 92200 Neuilly-sur-Seine ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur@cyclocity.fr.
Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 14 – APPLICATIONS TELEPHONIE MOBILE

Les services de téléphonie permettent au Client de :

- Trouver à proximité immédiate et en temps réel une station pour louer ou restituer un Vélo
 - Consulter son compte « Vélam™ » en temps réel ainsi que l'état de remplissage de ses stations préférées.
- Coût des services selon tarification du fournisseur de téléphonie du Client.

ARTICLE 15 – MODIFICATION DES PRESENTES C.G.A.U.

Les Clients seront systématiquement informés de toute modification des présentes C.G.A.U. par affichage sur l'écran Vélam™ des Bornes et sur le site www.velam.amiens.fr.