

CONDIZIONI GENERALI DI ACCESSO E DI UTILIZZO DEL SISTEMA VELIB' DA PARTE DEGLI UTENTI A LUNGO TERMINE - PERSONE FISICHE

ARTICOLO 1 - OGGETTO

Il sistema Vélib' è un sistema di Biciclette self-service (il "Servizio") offerto dal Syndicat mixte Autolib' et Vélib' Métropole ("Autorità pubblica") e affidato alla società Smovengo ("Operatore"). La società Smovengo gestisce il servizio pubblico Velib' in nome e per conto del Syndicat. Le presenti Condizioni generali di accesso e di utilizzo (CGAU) hanno l'obiettivo di definire le modalità di messa a disposizione del Servizio per le persone fisiche per il loro uso personale ("Utente/gli Utenti"), alle condizioni di seguito specificate.

1.1. Contatti del Servizio Clienti

- www.velib-metropole.fr
- Posta elettronica attraverso il sito: www.velib-metropole.fr
- 01 76 49 1234 (servizio gratuito, al costo di una chiamata locale).
- Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Gli orari del Servizio Clienti sono i seguenti:

- Risposta Vocale Interattiva: 7 giorni su 7, 24 ore su 24
- Consulenti a vostra disposizione: dal lunedì al venerdì presso Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex
- 8 - 22, sabato 9-22, domenica 9-19.

1.2. Contatti dell'Operatore:

SMOVENGO

Immeuble Ile-de-France – Bâtiment A

4, Place de La Pyramide

TSA 43 214

92 219 La Defense Cedex

ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

Abbonamento: designa gli Abbonamenti V-Plus e V-Max disponibili con un periodo di vincolo fisso di un anno.

Applicazione: designa un programma scaricabile gratuitamente ed eseguibile dal sistema operativo (iOS o Android) di uno smartphone o un tablet. Consentono a qualunque Utente del Servizio di reperire un Vélib' o una stazione nelle vicinanze, ma anche di selezionare un itinerario adatto ai ciclisti, consultare il chilometraggio percorso, sottoscrivere il Servizio o modificare l'abbonamento, contattare il Servizio Clienti e denunciare un sinistro.

Bonus: credito temporaneo concesso all'Utente in funzione del livello di riempimento della stazione.

Terminale: arredo urbano che consente all'Utente di identificarsi e accedere alle informazioni presenti sul proprio Account, consultare lo stato delle Stazioni ubicate nelle vicinanze, ricevere

informazioni in merito al Servizio, ottenere una ricevuta di riconsegna sui Terminali che dispongono di un mezzo di pagamento, contattare il Servizio Clienti e consultare le CGAU.

Stallo di aggancio: designa i punti di aggancio presenti presso le Stazioni che consentono il ritiro e la riconsegna in tutta sicurezza delle Biciclette da parte dell'Utente.

Carta: designa le carte che possono essere utilizzate sulla V-Box del Vélib' per ritirare, porre in sicurezza e riconsegnare una Bicicletta. Le carte autorizzate sono la carta Vélib' Métropole e le carte partner.

Cauzione (o deposito di garanzia): pre-autorizzazione sulla carta di credito o sul conto bancario dell'utente effettuata in fase di sottoscrizione, che consente all'Operatore di prelevare l'importo relativo al tipo di Bicicletta presa a noleggio in caso di mancata restituzione della stessa.

Codice di accesso: codice personale di 8 cifre assegnato all'Utente al termine della procedura di sottoscrizione. Detto codice va inserito sulla V-Box per poter accedere alla propria Bicicletta.

Codice segreto: codice personale di 4 cifre assegnato all'Utente al termine della procedura di sottoscrizione. Detto codice va inserito sulla V-Box dopo il codice di accesso di 8 cifre.

Account: designa l'account cliente creato dall'Utente che consente a quest'ultimo di accedere al Servizio.

Pacchetto: designa tutti i tipi di sottoscrizione offerti agli utenti del servizio Vélib Métropole.

Park +: designa la modalità mediante la quale l'Utente, titolare di un Abbonamento a lungo termine, pone in sicurezza la propria Bicicletta presso una Stazione priva di uno Stallo di aggancio disponibile. Tale tecnica consiste nell'agganciare la propria Bicicletta tra altre due Biciclette, secondo il metodo illustrato all'articolo 4.2.4, ed è limitata a un numero di Biciclette pari al numero di Biciclette riconsegnate sugli Stalli di aggancio.

Parti: designa l'Operatore e il Cliente congiuntamente.

Servizio: designa il servizio di Biciclette self-service offerto dall'Operatore.

Sito: designa il sito internet www.velib-metropole.fr messo a disposizione degli Utenti e dei potenziali clienti che desiderano ricevere informazioni sul Servizio, sottoscrivere il medesimo, contattare il Servizio Clienti, localizzare una stazione, consultare le CGAU.

Stazione: area dei Vélib adibita al parcheggio e dotata di un Terminale e di Stalli di aggancio.

Utente: designa qualunque persona fisica di età superiore a 14 anni avente la capacità di stipulare un contratto finalizzato all'acquisto di uno o più Servizi.

Bicicletta: designa sia le biciclette meccaniche che quelle elettriche a pedalata assistita utilizzate nell'ambito del Servizio offerto da Vélib' Métropole.

Bicicletta elettrica a pedalata assistita: designa esclusivamente le biciclette elettriche a pedalata assistita utilizzate nell'ambito del Servizio offerto da Vélib' Métropole. V-Box: dispositivo elettronico integrato nel manubrio che consente di accedere direttamente alla bicicletta digitando un Codice di accesso o strisciando la carta sullo schermo. Con ulteriori sviluppi al Servizio verranno integrate altre funzionalità.

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

ARTICOLO 3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Presentazione del Servizio

Il Servizio consente all'Utente, una volta creato un Account sul Sito o nell'Applicazione, di prendere a noleggio una Bicicletta secondo le modalità di seguito specificate.

Il Servizio è costituito da Stazioni che consistono in un Terminale e Stalli di aggancio. Questi ultimi consentono la localizzazione e riconsegna delle Biciclette utilizzate nell'ambito del Servizio.

Il Terminale consente all'Utente:

- di sottoscrivere un Pacchetto;
- di identificarsi e accedere alle informazioni presenti sul proprio Account;
- di consultare lo stato delle Stazioni ubicate nelle vicinanze;
- di ricevere informazioni in merito al Servizio;
- di ottenere una ricevuta di riconsegna sui Terminali dotati di un mezzo di pagamento;
- di contattare il Servizio Clienti;
- di consultare le CGAU.

La Bicicletta è dotata di una V-Box che consente all'Utente:

- di identificarsi;
- di prendere a noleggio, mettere in sicurezza e riconsegnare una Bicicletta;
- di accedere a informazioni riguardanti i propri spostamenti quali velocità, durata di utilizzo, ecc.

3.2 Presentazione degli Abbonamenti

Gli Abbonamenti sono strettamente personali e

hanno una validità di 12 mesi interi di calendario a decorrere dal giorno della ricezione dell'e-mail di conferma della sottoscrizione.

Nell'ambito del Servizio sono offerti i seguenti Abbonamenti:

Pacchetto

Descrizione

V-Libre

- noleggio di una Bicicletta;
- accesso al sistema Park+ ai fini del solo ritiro di una Bicicletta;
- fatturazione in base all'uso, a partire dal primo minuto di utilizzo.

1 *NAVIGO è un marchio del Syndicat des Transports d'Ile-de-France

V-Plus

- noleggio di una Bicicletta;
- accesso al sistema Park+ per il ritiro e la riconsegna di una Bicicletta;

- possibilità di acquisire Minuti bonus;
- vincolo annuale;
- disponibilità di formule a tariffa ridotta e tariffa sociale

V-Max

3.3 Disponibilità del Servizio

A partire dal momento in cui dispone di un Abbonamento, l'Utente può prendere a noleggio una Bicicletta per un numero di volte illimitato durante il periodo di validità del proprio Abbonamento. I singoli noleggi non potranno essere di durata superiore a 24 ore consecutive (di seguito "Durata di utilizzo continuato autorizzata").

In caso di controversia in merito alla Durata di utilizzo del Servizio da parte dell'Utente, faranno fede i dati forniti dal server informatico del Servizio Clienti. Una volta trascorsa la Durata di utilizzo continuato autorizzata, la Bicicletta è considerata come non riconsegnata e l'Operatore si riserva il diritto di prelevare dalla Cauzione l'importo corrispondente alle penali (cfr. l'articolo 10).

Il Servizio è accessibile fino a esaurimento delle Biciclette disponibili presso ciascuna Stazione, 7 giorni su 7, 24 ore su 24, senza interruzioni, eccetto nei casi di forza maggiore o qualora le autorità competenti deliberino una limitazione totale o parziale, temporanea o definitiva, dell'uso di una o più Stazioni o della circolazione in bicicletta sul territorio in cui viene prestato il Servizio.

L'Operatore farà il possibile per informare in tempo reale l'Utente, attraverso il Sito o l'Applicazione, in merito alla disponibilità del Servizio.

ARTICOLO 4 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

4.1. Sottoscrizione del Servizio

4.1.1 Creazione di un Account

Per poter sottoscrivere e utilizzare il Servizio, l'Utente è invitato a creare un Account attraverso la compilazione del modulo di iscrizione disponibile sul Sito o nell'Applicazione.

In tale fase l'Utente seleziona:

- il tipo di Abbonamento;
- il mezzo di accesso: carta Vélib' Métropole o Carta Navigo*1;
- il proprio identificativo (indirizzo e-mail) e password; tali dati gli consentiranno in seguito di accedere alle informazioni presenti sul proprio Account;
- le modalità di fatturazione del proprio Abbonamento (in caso di sottoscrizione di un Abbonamento V-Plus o V-Max).

Dopodiché:

- inserisce le proprie credenziali;
- gli viene richiesto di accettare le presenti CGAU spuntando l'apposita casella e, in particolare, di autorizzare l'Operatore a prelevare fino a un massimo di 300 euro a titolo di Cauzione (le relative modalità sono illustrate in maggiore dettaglio all'interno dell'articolo 5.3);

- viene infine invitato a optare per il tacito rinnovo spuntando l'apposita casella.

Il beneficiario di un Abbonamento a tariffa ridotta o tariffa sociale deve fornire in aggiunta, in fase di sottoscrizione sul sito www.velib-metropole.fr, tutti i documenti giustificativi necessari illustrati all'interno dell'Articolo 5.1. L'eventuale assegnazione di tale tipo di tariffe è infatti subordinata al caricamento sul Sito di detti documenti giustificativi durante la procedura di abbonamento.

Qualora, in sede di controllo dei documenti giustificativi, si accerti che il beneficiario non ha diritto a una tariffa ridotta o sociale, l'account dell'Utente viene sospeso. A partire da quel momento il Servizio non può più essere fruito.

Al termine della procedura di controllo di detta documentazione possono presentarsi 2 casi:

- possono insorgere problematiche dovute all'inadeguatezza dei documenti giustificativi: l'Utente viene allora invitato a trasmettere documenti conformi al Servizio Clienti, nel più breve termine possibile;
- dall'analisi della pratica è risultato che l'Utente non ha effettivamente diritto alla tariffa ridotta o sociale: in questo caso all'Utente viene offerto di optare per un Abbonamento V-Plus o V-Max con tariffe ordinarie.

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

Se dopo 3 mesi dall'inizio della sottoscrizione risulta che l'Utente non ha ancora trasmesso una documentazione conforme, l'Abbonamento viene rescisso "senza addebito di costi":

- qualora l'Utente abbia optato per il pagamento mensile: i prelievi a titolo di pagamento mensile dell'Abbonamento vengono bloccati sin dal momento della sospensione dell'Abbonamento. Non viene effettuato alcun rimborso e il primo mese di Abbonamento e gli eventuali consumi devono essere in ogni caso saldati;
- qualora l'Utente abbia optato per il pagamento in un'unica soluzione, viene effettuato un rimborso proporzionale al numero dei mesi interi che rimangono fino alla data di scadenza dell'Abbonamento, dedotti gli importi spettanti per gli eventuali consumi.

Per completare la sottoscrizione del Servizio, l'Utente è tenuto a pagare l'importo dell'Abbonamento su base mensile nell'arco di 12 mesi o in un'unica soluzione:

mediante carta di credito:

- l'Utente autorizza l'Operatore ad addebitare sulla carta di credito registrata sul suo Account l'importo dovuto per l'Abbonamento e/o gli utilizzi a pagamento, nonché eventualmente a titolo di Cauzione. In tal caso le coordinate della carta di credito dell'Utente vengono registrate attraverso il sistema di sicurezza dei pagamenti online gestito dalla società INGENICO ECS alle condizioni illustrate nell'articolo 5.4;
- sono accettate soltanto le carte di credito dei circuiti Carte Bleue, Visa, MasterCard e American Express.

o mediante un prelievo SEPA sul proprio conto bancario:

- l'Utente autorizza l'Operatore a prelevare, direttamente dal conto bancario registrato sul proprio Account, l'importo dovuto per l'Abbonamento e/o gli utilizzi a pagamento, nonché eventualmente a titolo di Cauzione. A tal fine l'Utente deve autorizzare l'Operatore a effettuare un prelievo bancario

automatico compilando il modulo di autorizzazione di prelievo e fornendo le proprie coordinate bancarie/il proprio IBAN.

Per confermare la propria sottoscrizione, all'Utente viene quindi richiesto di scegliere un Codice segreto di 4 cifre, dopodiché gli viene assegnato un Codice di accesso di 8 cifre. Tali 2 codici gli vengono successivamente richiesti in occasione del primo noleggio della Bicicletta.

Il Codice di accesso, nonché il Codice segreto vengono comunicati via e-mail. Saranno in ogni caso disponibili anche sull'Account dell'Utente.

Per motivi di sicurezza, l'Utente dispone di un termine massimo di 30 giorni per attivare la propria Carta sulla V-Box prima che il Codice di accesso e il Codice segreto vengano disattivati.

Una volta completata la sottoscrizione, all'Utente viene inviata via e-mail una ricevuta. Detta ricevuta risulterà altresì disponibile nell'Account dell'Utente, all'interno della sezione "Ricevute di pagamento".

L'Operatore si riserva il diritto di negare o annullare la creazione di un Account ovvero l'accesso al Servizio agli Utenti che non soddisfano i requisiti di cui alle presenti CGAU.

4.1.2 Descrizione dei mezzi di accesso alla Bicicletta

Una volta sottoscritto l'abbonamento, l'Utente può accedere alle Biciclette tramite i seguenti supporti:

- la Carta Vélib' Métropole: detta carta sarà inviata all'Utente al termine della sottoscrizione dell'Abbonamento al recapito specificamente indicato durante la fase di creazione del proprio Account. L'invio della carta avviene entro 10 giorni lavorativi;
- la Carta Navigo;
- uno smartphone NFC compatibile; l'accesso tramite la tecnologia NFC sarà disponibile soltanto una volta scaricata l'Applicazione.

Al termine della sottoscrizione, l'Utente può utilizzare il Servizio immediatamente digitando sulla V-Box della Bicicletta il proprio Codice di accesso di 8 cifre, seguito dal Codice segreto di 4 cifre. A quel punto può utilizzare liberamente il Servizio nell'attesa di ricevere la propria nuova Carta, qualora non ne possieda già una.

4.1.3 Modalità di recesso

In caso di sottoscrizione a distanza, l'Utente ha facoltà di recedere dall'Abbonamento sottoscritto entro un termine di 14 giorni di calendario a decorrere dalla data di ricezione della conferma di sottoscrizione, senza la necessità di addurre motivazioni né il rischio di pagare penali.

In tal caso, l'Utente informa il Servizio Clienti in merito alla propria intenzione di recedere restituendo, prima della scadenza del termine di cui sopra, il modulo allegato alle presenti CGAU debitamente compilato ovvero qualunque altra dichiarazione da cui si evinca chiaramente la sua volontà di recedere. Può procedere via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica service-client@velib-metropole.fr oppure via posta mediante raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

Qualora nel momento in cui l'Utente esercita il proprio diritto di recesso il Servizio non sia nemmeno iniziato, l'Utente riceve il rimborso integrale delle somme pagate.

Qualora invece il Servizio sia iniziato prima della scadenza del termine di recesso:

- se aveva optato per il pagamento mensile, all'Utente viene fatturato l'intero importo dell'Abbonamento per il mese in corso, nonché eventuali costi di utilizzo aggiuntivi e/o penali;
- se aveva optato per il pagamento in un'unica soluzione, viene effettuato un rimborso proporzionale al numero di mesi interi rimanenti fino alla data di scadenza dell'Abbonamento e in ogni caso viene addebitato anche l'importo dovuto per il mese in corso.

4.2 Modalità di utilizzo della Bicicletta

4.2.1 Modalità di presa in carico della Bicicletta presso la stazione in occasione del primo noleggio

In occasione del primo noleggio della Bicicletta, l'Utente deve:

- presentarsi presso una Stazione posizionandosi direttamente di fronte alla Bicicletta selezionata e premere il tasto "V" della V-Box per riattivarla;
- posizionare la propria Carta davanti al lettore della V-Box;
- digitare il proprio Codice di accesso di 8 cifre sulla tastiera della V-Box e premere nuovamente il tasto "V" della V-Box;
- digitare il proprio Codice segreto di 4 cifre;
- mostrare infine una seconda volta la propria Carta.

A partire da quel momento, ovvero nel momento in cui sullo schermo della V-Box appare il messaggio "Inizio OK", l'Utente può ritirare la Bicicletta dal proprio Stallo di aggancio.

Nel caso delle Biciclette elettriche a pedalata assistita, la pedalata assistita viene avviata automaticamente non appena l'utente comincia a pedalare. Di norma, il livello di assistenza è impostato al minimo. L'utente può modificarlo direttamente sulla V-Box alzandolo al livello 2 o 3. Per motivi di sicurezza, tale operazione va effettuata in posizione ferma.

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

4.2.2 Mettere in sicurezza una Bicicletta al di fuori di una Stazione durante il periodo di noleggio

Durante il periodo di noleggio è possibile bloccare la Bicicletta anche al di fuori di una stazione. Si informa a tal proposito l'Utente che, anche in tal caso, il calcolo del tempo di noleggio non viene interrotto.

Per bloccare la propria Bicicletta al di fuori di una Stazione, l'Utente deve:

- fermare la bicicletta e premere il tasto "V" sulla V-Box della Bicicletta;
- scansionare la propria Carta o il proprio Smartphone sulla V-Box;
- seguire le istruzioni della V-Box per confermare che si tratta effettivamente di una pausa.

La serie sterzo della Bicicletta si blocca in maniera automatica.

È inoltre in ogni caso obbligatorio, per agganciare la Bicicletta a un punto fisso, estrarre dal lato destro il cavo integrato nel manubrio della bicicletta e, dopo averlo fatto passare attraverso un punto fisso, inserire l'estremità del medesimo nel foro presente nel lucchetto per la forcella, dietro il faro anteriore.

Per sbloccare la Bicicletta, l'Utente deve:

- premere il tasto "V" sulla V-Box della Bicicletta;
- strisciare la propria Carta o appoggiare il proprio Smartphone sulla V-Box.

La serie sterzo della Bicicletta si sblocca in maniera automatica. Prima di proseguire, l'Utente deve estrarre manualmente il cavo dal lucchetto per la forcella e reinserirlo nella posizione originaria all'interno del manubrio della Bicicletta.

4.2.3 Modalità di riconsegna della Bicicletta presso la stazione al termine del noleggio

Per riconsegnare una Bicicletta al termine del noleggio, l'Utente deve recarsi presso qualunque Stazione con almeno uno Stallo di aggancio libero e inserire la ruota anteriore della Bicicletta in uno degli Stalli di aggancio liberi finché la Bicicletta non risulta agganciata, nonché assicurarsi:

- che lo schermo della V-Box sia acceso (in caso contrario, l'Utente deve premere il tasto "V");
- e che la Bicicletta non possa essere prelevata.

Una volta eseguite tali azioni:

- la V-Box trasmetterà il messaggio "Riconsegna OK" e 2 "bip" sonori (1 breve e 1 prolungato) a conferma del fatto che la Bicicletta è stata agganciata in maniera corretta e che il noleggio è terminato; l'importo dovuto per l'utilizzo del

Servizio sarà addebitato sulla base della durata del noleggio e della tariffa definita nell'Abbonamento;

- la V-Box trasmetterà il messaggio "Riconsegna KO" e 1 "bip" sonoro per indicare che la Bicicletta non è stata bloccata correttamente. L'Utente deve in tal caso riposizionare la Bicicletta e ripetere la procedura di riconsegna come illustrato sopra, utilizzando il medesimo Stallo di aggancio o un altro qualunque disponibile, ovvero premendo il tasto V una volta posizionata meglio la bicicletta sullo Stallo di aggancio.

Se, dopo tali manovre, la Bicicletta non risulta ancora riconsegnata, l'Utente deve:

- contattare nel più breve termine possibile il Servizio Clienti (telefonicamente o attraverso il menu dedicato sul Terminale) per individuare l'origine del problema;
- oppure identificarsi presso un Terminale dotato di mezzi di pagamento per effettuare una dichiarazione manuale di riconsegna della Bicicletta che gli consenta di confermare l'ora di riconsegna della Bicicletta in seguito al problema tecnico verificatosi.

Se l'anomalia viene riscontrata dal sistema informatico, l'importo del tragitto sarà calcolato in maniera proporzionale a partire dal momento in cui l'Utente avrà informato il Servizio Clienti.

Se non viene riscontrata alcuna anomalia o se l'Utente non informa il Servizio Clienti, la Bicicletta resterà sotto la piena responsabilità dell'Utente stesso, cui verrà peraltro addebitato l'intero importo del tragitto. Verrà inoltre applicato quanto disposto nell'Articolo 10.

4.2.4 Modalità di noleggio e riconsegna presso una Stazione priva di Stalli di aggancio liberi - Park +

Qualunque Utente può prendere a noleggio una Bicicletta messa in sicurezza da Park+.

La possibilità o meno di riconsegnare una Bicicletta messa in sicurezza attraverso Park+ dipende invece dal tipo di Abbonamento sottoscritto dall'Utente:

- l'Utente che ha sottoscritto un Abbonamento V-Libre non è autorizzato a utilizzare Park+. Egli deve pertanto recarsi presso la Stazione con Stalli di aggancio liberi più vicina (le relative coordinate sono disponibili sul Terminale o nell'Applicazione);
- l'Utente che ha sottoscritto un Abbonamento V-Plus o V-Max può mettere in sicurezza la Bicicletta con Park+.

Agli Utenti con abbonamento V-Plus o V-Max, autorizzati a riconsegnare la bicicletta con Park+, basterà:

- posizionare la Bicicletta in senso contrario alternato tra due Biciclette messe in sicurezza negli Stalli di aggancio;
- premere il tasto "V" della V-Box e seguire le istruzioni fornite sullo schermo per terminare il noleggio;
- attendere che la serie sterzo della Bicicletta si blocchi in maniera automatica;
- estrarre infine il cavo integrato nel manubrio della Bicicletta da riconsegnare e, dopo averlo fatto passare nei binari posti sotto il sellino di una bicicletta già messa in sicurezza in uno Stallo di aggancio, inserire il medesimo nel foro presente dietro il faro anteriore della bicicletta da riconsegnare.

A quel punto sulla V-Box appare il messaggio "Riconsegna OK" o "Riconsegna KO" che indica che il noleggio è terminato o meno.

Park+ è disponibile soltanto presso le Stazioni segnalate sul Sito e nell'Applicazione. A tal riguardo l'Operatore si riserva il diritto di modificare in qualunque momento il numero di Stazioni che consentono l'utilizzo di Park+.

4.3 Modifica dell'Abbonamento da parte dell'Utente

L'Utente può modificare il proprio Abbonamento in qualunque momento, in particolare al fine di:

- sostituire l'Abbonamento V-Libre con un Abbonamento V-Plus o V-Max;
- oppure per sostituire l'Abbonamento V-Plus con un abbonamento V-Max.

L'Utente beneficia delle condizioni del proprio nuovo Abbonamento entro un termine di 3 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della sua richiesta da parte del Servizio Clienti.

In caso di Abbonamenti pagati su base mensile e annua, il nuovo Abbonamento viene fatturato una volta che il Servizio Clienti convalida la richiesta di modifica e ha una validità di 12 mesi interi di calendario a decorrere dal giorno di presa in carico della richiesta da parte del Servizio Clienti. L'Utente ha altresì la possibilità di modificare il proprio Abbonamento, per sostituirlo con un Abbonamento V-Plus o V-Libre, in occasione della scadenza dell'Abbonamento stesso.

La relativa e-mail di richiesta va inviata al Servizio Clienti entro un termine massimo di 3 giorni lavorativi prima della Data di scadenza dell'Abbonamento in corso.

4.4 Rinnovo dell'Abbonamento

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

In fase di sottoscrizione, l'Utente è invitato a scegliere di rinnovare il proprio Abbonamento per tacito rinnovo.

Qualora decida di non optare per tale soluzione, egli può in qualunque momento, fino al giorno precedente la data di scadenza del proprio Abbonamento, attivare il tacito rinnovo direttamente dal proprio Account.

45 giorni prima della scadenza del proprio Abbonamento riceve un avviso via e-mail in merito al tacito rinnovo ovvero alla scadenza.

4.5 Rescissione dell'Abbonamento

La durata del vincolo di qualunque Abbonamento è di 12 mesi. Tuttavia, l'Abbonamento può essere rescisso prima del termine alle condizioni di seguito elencate.

La rescissione comporta in tutti i casi la disattivazione dei Mezzi di accesso.

Inoltre, l'importo relativo ai consumi non compresi nel pacchetto viene in ogni caso addebitato.

4.5.1 Rescissione per motivi legittimi

L'Utente ha facoltà di rescindere il proprio Abbonamento in qualunque momento, nei soli casi di seguito elencati, corredando obbligatoriamente la propria richiesta di rescissione dei relativi documenti giustificativi:

- variazione della residenza principale dell'Utente in una città in cui il Servizio non è disponibile (autodichiarazione e documento attestante il nuovo domicilio);
- decesso dell'Utente (certificato di decesso);
- perdita dell'impiego a tempo indeterminato fuori dal periodo di prova (attestato dell'ufficio di collocamento);
- gravidanza (certificato medico).

La richiesta di rescissione per motivi legittimi deve essere inviata per posta semplice a: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex o via e-mail a service-client@velib-metropole.fr, unitamente ai documenti giustificativi relativi all'evento causante.

La rescissione è effettiva entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della richiesta al Servizio Clienti. Fa fede il timbro postale.

In tal caso:

- se l'Utente aveva optato per il pagamento mensile, allo stesso viene addebitato l'intero mese iniziato;
- se aveva optato per il pagamento in un'unica soluzione, viene effettuato un rimborso proporzionale al numero di mesi interi rimanenti fino alla data di scadenza dell'Abbonamento.

4.5.2 Rescissione su iniziativa dell'Utente

Al di fuori dei casi di rescissione per motivi legittimi, se l'Utente desidera rescindere il proprio Abbonamento annuale prima della scadenza, egli deve notificare la propria intenzione inviando per posta semplice la propria richiesta di rescissione a Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

La rescissione è effettiva entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della richiesta al Servizio Clienti. Fa fede il timbro postale.

In tal caso:

- se aveva optato per il pagamento mensile, all'Utente vengono addebitate le mensilità rimanenti fino alla data di scadenza dell'Abbonamento;
- se aveva optato per il pagamento in un'unica soluzione, non viene effettuato alcun rimborso.

4.5.3 Rescissione per giusta causa

In caso di colpa dell'Utente, l'Operatore sospende l'accesso al Servizio e l'Abbonamento viene rescisso di diritto. Vengono in particolare considerati a titolo di colpa dell'Utente:

- una carta di credito scaduta o non valida;
- il mancato pagamento, parziale o totale, di una mensilità o dell'intero importo dovuto per l'Abbonamento;
- un utilizzo del servizio non conforme alle presenti CGAU.

Dopo 2 solleciti all'Utente non andati a buon fine, l'Operatore sospende l'accesso al Servizio finché l'Abbonato non regolarizza la propria situazione.

Durante il periodo di sospensione dell'accesso al Servizio, il calcolo delle mensilità dovute nell'ambito dell'Abbonamento non viene tuttavia sospeso.

Se, dopo 3 mesi dall'inizio della sospensione dell'accesso al Servizio, l'Abbonato non ha regolarizzato la propria situazione, l'Abbonamento viene rescisso di diritto.

In caso di colpa particolarmente grave, e in particolare in caso di frode, l'Abbonamento viene immediatamente rescisso di diritto dall'Operatore.

In tutti i casi di rescissione sopra elencati, se l'Utente non ha terminato il proprio periodo di vincolo annuale, questi dovrà comunque versare tutte le mensilità rimanenti.

L'Operatore si riserva il diritto di recuperare l'importo del proprio credito in sede giudiziale.

Si riserva altresì il diritto di negare qualunque nuova richiesta di sottoscrizione di Abbonamento all'Utente per un periodo di 3 anni a decorrere dalla fine dell'abbonamento precedente in caso di rescissione dell'abbonamento per insolvenza e mancata successiva regolarizzazione di detta situazione.

ARTICOLO 5 - CONDIZIONI TARIFFARIE

Il Servizio permette l'accesso alle Biciclette; a variare è soltanto la tariffa di utilizzo, a seconda che si utilizzino una Bicicletta meccanica o una Bicicletta elettrica a pedalata assistita.

Nel costo del Servizio sono inclusi: il costo di accesso al Servizio sottoscritto dall'Utente (il costo dell'Abbonamento V-Plus e V-Max) e il costo di utilizzo, che varia in funzione del tipo di Abbonamento sottoscritto, del tipo di Bicicletta noleggiata e della durata di utilizzo del Servizio.

L'Autorità pubblica può decidere, in determinati periodi, di proporre sconti commerciali sulle tariffe e condizioni legate a ciascun Abbonamento.

Abbonamento

Bicicletta meccanica

Bicicletta elettrica

- V-Libre
- Fatturazione a partire dal primo minuto, a intervalli di 30 minuti
- V-Plus
- I primi 30 minuti sono gratuiti
- I primi 30 minuti sono fatturati a partire dal primo minuto
- Successivamente, fatturazione a intervalli di 30 minuti
- V-Max
- I primi 60 minuti sono gratuiti
- I primi 30 minuti sono gratuiti
- Successivamente, fatturazione a intervalli di 30 minuti

L'utente paga il costo di utilizzo in maniera proporzionale alla durata di utilizzo del servizio. Ogni intervallo di 30 minuti iniziato viene fatturato per intero.

Ogni tragitto è consultabile nella sezione "Il mio account" sul Sito, nell'Applicazione e sui Terminali

In caso di reclamo relativamente a una delle proprie corse, l'Utente fornisce il numero della corrispondente corsa al fine di consentire l'individuazione dell'ora di ritiro e quella di riconsegna della Bicicletta.

Nel caso di un abbonamento V-Plus o V-Max, l'importo dell'Abbonamento deve essere saldato:

- ogni mese alla data della sottoscrizione per gli Abbonati che hanno optato per il pagamento in 12 mensilità;
- ogni anno alla data della sottoscrizione per gli Abbonati che hanno optato per il pagamento in un'unica soluzione.

Per tutti gli abbonati, l'importo corrispondente agli utilizzi non compresi nell'Abbonamento deve essere saldato ogni mese alla data della sottoscrizione.

L'Operatore si riserva il diritto di modificare in qualunque momento le tariffe, fermo restando il termine di preavviso di un mese.

5.1 Tariffe

Le tariffe degli Abbonamenti possono essere consultate in qualunque momento nella sezione "Tariffe" sul Sito, nell'Applicazione e sul Terminale.

Le tariffe sono valide a partire dal 1 gennaio 2018. Potranno essere eventualmente riviste dall'Operatore in seguito a una deliberazione dell'Autorità Pubblica.

Per gli Utenti in grado di certificare il possesso di determinati requisiti al momento della sottoscrizione del proprio Abbonamento sono inoltre previsti Abbonamenti a tariffa ridotta o tariffa sociale:

- tariffa ridotta: i giovani di età inferiore a 27 anni sono tenuti a fornire una fotocopia fronte retro di un documento d'identità in corso di validità;

- tariffa sociale: i diversi beneficiari sono tenuti a fornire una documentazione che consenta di verificare il soddisfacimento dei requisiti, ovvero per:

- ✓ le persone in fase di inserimento professionale (16-25 anni compresi): una fotocopia fronte retro di un documento di identità in corso di validità e un attestato di iscrizione a uno dei corrispondenti dispositivi;

- ✓ i beneficiari di una borsa di studio (14-26 compresi): una fotocopia fronte retro di un documento di identità in corso di validità e un attestato specifico del sostegno ricevuto a titolo di borsista;

- ✓ i beneficiari del servizio gratuito dei trasporti di Ile-de-France Mobilité: una fotocopia fronte retro di un documento di identità in corso di validità e il certificato attestante il diritto al servizio gratuito nell'ambito dei trasporti fornito dall'Agence Solidarité Transport Ile-De-France (detto certificato può essere scaricato dal sito <https://www.solidaritetransport.fr/>).

5.2 Bonus tempo

Qualunque Abbonato a un'offerta V-Plus o V-Max che ritira una Bicicletta presso una Stazione al completo, con nessun Stallo di aggancio disponibile, o che riconsegna la Bicicletta presso una stazione vuota acquisisce un Bonus tempo che viene convertito in minuti gratuiti. Il Bonus tempo è illustrato in maggiore dettaglio nella sezione "Tariffe" sul Sito, nell'Applicazione e sul Terminale.

Una volta acquisito, il Bonus tempo viene utilizzato automaticamente nei tragitti di oltre 30 minuti (o di oltre 60 minuti in caso di utilizzo di una bicicletta meccanica e di possesso di un Abbonamento V-Max).

Il Bonus è consumato a intervalli di 30 minuti.

I Bonus tempo sono cumulabili. L'utente può infatti utilizzarne più di uno contemporaneamente in occasione di uno stesso tragitto.

I Bonus tempo non sono cedibili, né rimborsabili. Se alla scadenza dell'abbonamento l'Utente effettua il rinnovo, i Bonus vengono conservati.

5.3 Cauzione

In occasione della sottoscrizione del Servizio:

- l'Utente viene informato che, durante la fase di registrazione della sua carta di credito, l'Operatore, tramite il proprio prestatore di servizi di pagamento INGENICO ECS, effettua, ai fini dell'iscrizione sul Sito o nell'Applicazione, un "imprint" della carta di credito che autorizza l'Operatore a prelevare l'importo intero o parziale della cauzione nei casi di inadempimento indicati all'interno dell'Articolo 10 e che comportano l'addebito di penali. A tal fine l'Utente digita i dati della carta di credito validi sugli schermi del modulo di abbonamento (numero di carta, periodo di validità e codice CVV).

Per le carte Visa Electron, Mastercard Maestro e le carte di credito estere, sul conto bancario associato la banca dell'Utente può temporaneamente addebitare un importo forfettario di 300 euro;

- l'Utente può altresì optare per il prelievo bancario e concedere un'autorizzazione di prelievo SEPA con la necessità di indicare le proprie coordinate bancarie/l'IBAN.

L'importo della Cauzione è pari a 300 euro per qualunque utilizzo di una Bicicletta.

In assenza della costituzione della Cauzione, l'Utente non può accedere al Servizio.

L'Operatore si riserva il diritto di prelevare l'importo intero o parziale della cauzione, in particolare nei casi indicati nell'articolo 10.

Conformemente all'articolo 10 delle CGAU, l'Utente autorizza inoltre l'Operatore a prelevare gli importi addebitati all'Utente a titolo di penali in caso di inadempimento da parte dell'Utente nell'ambito dell'utilizzo del Servizio.

5.4 Sicurezza dei pagamenti

L'Operatore si avvale dei servizi di INGENICO ECS, società specializzata nella sicurezza dei pagamenti online mediante carta di credito.

I pagamenti vengono effettuati attraverso un'interfaccia di pagamento sicura e certificata PCI-DSS. La società prestataria si impegna a mantenere detta certificazione (o qualunque altra equivalente, indipendentemente dalla sua denominazione futura) ed è responsabile della sicurezza dei dati dei titolari di carte di credito che raccoglie ovvero conserva, gestisce o trasmette in varie modalità in nome e per conto dell'Operatore.

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

Si informa l'Utente che, in caso di un eventuale utilizzo fraudolento della propria carta di credito, saranno applicate le disposizioni definite nell'accordo stipulato tra l'Utente e l'istituto bancario che ne ha emesso la carta di credito.

Non essendo tenuto a verificare l'identità di ogni Utente, l'Operatore declina ogni responsabilità in caso di utilizzo fraudolento dei mezzi di pagamento da parte di un dato Utente.

ARTICOLO 6 - DISPOSIZIONI SPECIFICHE APPLICABILI AGLI ABBONATI CHE HANNO SOTTOSCRITTO UN ABBONAMENTO VELIB' NEL 2017, CON SCADENZA NEL 2018

6.1 Abbonamenti e condizioni tariffarie

Gli abbonamenti annuali Vélib' sottoscritti nel 2017 potranno essere sostituiti dall'Operatore per la durata residua alle seguenti condizioni:

- gli "abbonamenti classici" del precedente contratto Vélib' vengono automaticamente convertiti in Abbonamenti V-Plus nell'ambito del nuovo contratto;
- gli "abbonamenti passione" vengono automaticamente convertiti in Abbonamenti V-Plus nell'ambito del nuovo contratto, ma con 45 minuti gratuiti nel caso delle biciclette meccaniche (invece degli abituali 30).

La durata del vincolo di tale Abbonamento resta identica alla scadenza stipulata nell'ambito dell'Abbonamento sottoscritto nel 2017.

Avendo l'Abbonato già saldato il proprio Abbonamento nel 2017, l'unica variazione riguarderà la tariffa di utilizzo a seconda che egli utilizzi una Bicicletta meccanica o una Bicicletta elettrica a pedalata assistita.

Conserverà infine i bonus tempo acquisiti nel 2017 fino a un massimo di 5 ore.

6.2 Accesso al Servizio a partire dal 1° gennaio 2018

6.2.1 Aggiornamento dell'Account

Per poter utilizzare il Servizio a partire dall'01/01/2018, l'Abbonato che ha sottoscritto un Abbonamento nel 2017 è invitato attraverso un'e-mail ricevuta a partire dalla metà di dicembre 2017 a:

- accettare le presenti CGAU spuntando l'apposita casella e ad autorizzare in particolare l'Operatore a prelevare fino a un massimo di 300 euro a titolo di Cauzione

(le relative modalità sono specificate all'interno dell'articolo 5.3);

- comunicare le proprie coordinate bancarie ai fini dell'addebito sulla carta di credito registrata sull'Account dell'importo dovuto per gli utilizzi a pagamento, nonché eventualmente a titolo di Cauzione;

- confermare le proprie coordinate complete.

6.2.2 Descrizione dei mezzi di accesso alla Bicicletta

In occasione di detta procedura di aggiornamento del proprio Account, l'Abbonato è altresì invitato a scegliere il supporto dell'Abbonamento: la Carta Navigo o la Carta Vélib' Métropole; in quest'ultimo caso, la carta gli viene recapitata all'indirizzo indicato durante la procedura di aggiornamento. L'invio della carta avviene entro 10 giorni lavorativi.

6.3 Conversione dell'Abbonamento nell'offerta V-Max

L'Utente può modificare il proprio Abbonamento sostituendolo con un Abbonamento V-Max, a tariffa superiore.

Il nuovo Abbonamento viene fatturato mensilmente a decorrere dal mese successivo alla richiesta di modifica o una sola volta, sulla base dell'opzione scelta dall'Abbonato.

La durata del vincolo dell'Abbonamento è di 1 anno.

L'Utente riceve inoltre un rimborso proporzionale al numero di mesi interi rimanenti fino alla data di scadenza dell'Abbonamento precedente.

6.4 Rescissione dell'Abbonamento

L'abbonato che ha sottoscritto un Abbonamento nel 2017 può rescindere tale Abbonamento a partire dal 02/01/2018.

6.4.1 Rescissione su iniziativa dell'Utente

Se l'Utente desidera rescindere il proprio Abbonamento annuale prima della scadenza: egli deve trasmettere via posta la propria richiesta di rescissione a Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

La rescissione è effettiva entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della richiesta al Servizio Clienti. Fa fede il timbro postale.

Sono possibili due casi di gestione della sua richiesta:

- qualora non abbia mai utilizzato il nuovo servizio Vélib' Métropole: egli riceve un rimborso proporzionale al numero di mesi interi rimanenti fino alla data di scadenza del proprio Abbonamento; il calcolo dell'importo

proporzionale viene effettuato a decorrere dalla data di ricezione della sua richiesta;

- qualora abbia già utilizzato il nuovo servizio Vélib' Métropole: la richiesta di rescissione viene accettata, ma non si procede ad alcun rimborso.

6.4.2 Rescissione per motivi legittimi

L'Utente ha facoltà di rescindere il proprio Abbonamento in qualunque momento, nei soli casi di seguito elencati, corredando obbligatoriamente la propria richiesta di rescissione dei relativi documenti giustificativi:

- variazione della residenza principale dell'Utente in una città in cui il Servizio non è disponibile (autodichiarazione e documento attestante il nuovo domicilio);
- decesso dell'Utente (certificato di decesso);
- perdita dell'impiego a tempo indeterminato fuori dal periodo di prova (attestato dell'ufficio di collocamento);
- gravidanza (certificato medico).

La richiesta di rescissione per motivi legittimi deve essere inviata per posta semplice a: Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex o via e-mail a service-client@velib-metropole.fr, unitamente ai documenti giustificativi relativi all'evento causante.

La rescissione è effettiva entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della richiesta al Servizio Clienti. Fa fede il timbro postale.

In tal caso viene effettuato un rimborso proporzionale al numero di mesi interi rimanenti fino alla data di scadenza dell'Abbonamento.

ARTICOLO 7 - OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'Utente si impegna a un utilizzo normale del Servizio. A tale titolo, si impegna in particolare a utilizzare il Servizio in prima persona, nonché in maniera prudente, diligente e avveduta, nel rispetto delle presenti CGAU e del Codice della strada.

L'Utente si assume la responsabilità della Bicicletta ritirata. È tenuto a scongiurarne il deterioramento, la distruzione o lo smarrimento. Deve pertanto bloccare sistematicamente la Bicicletta con il sistema antifurto della stessa a un punto fisso non appena si ferma fuori da una stazione.

L'Utente si impegna a ritirare e riconsegnare la Bicicletta entro i termini della Durata di utilizzo continuato autorizzata.

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

L'Utente accetta in anticipo che qualunque inadempimento a tale obbligo consenta all'Operatore l'addebito di una penale forfettaria il cui importo definitivo è fissato secondo i termini e le modalità previste nell'articolo 10.

Qualora venga constatato un utilizzo di una Bicicletta contrario alle disposizioni delle presenti CGAU, l'Utente si impegna a riconsegnare la stessa in qualunque momento, non appena richiesto dall'Operatore o da uno dei suoi rappresentanti.

L'Utente si impegna a segnalare nel più breve termine possibile al Servizio Clienti lo smarrimento o il furto della Bicicletta, ovvero qualunque altro problema relativo alla stessa, all'utilizzo del proprio

Codice di accesso, e ciò al massimo entro le 24 ore successive al verificarsi dell'evento. In ogni caso, egli rimane responsabile della Bicicletta fino alla riconsegna della stessa.

Gli Utenti sono i soli responsabili dell'aggiornamento dei propri dati personali e delle ripercussioni che potrebbero derivare dalla mancata comunicazione di eventuali variazioni a proprio riguardo.

Al fine di poter mantenere l'accesso al Servizio, l'Utente si impegna a mantenere, per l'intera durata dell'Abbonamento, una carta di credito o un mandato SEPA validi. Ove necessario, egli aggiorna direttamente sul proprio Account i propri dati e la data di validità della propria carta ovvero le informazioni relative alle proprie coordinate bancarie/al proprio IBAN.

ARTICOLO 8 - LIMITAZIONI ALL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio è vietato ai minori di età inferiore a 14 anni, indipendentemente dal fatto che siano o meno accompagnati.

Il servizio è invece accessibile ai minori di età compresa tra i 14 (compiuti) e i 18 anni; l'Abbonamento può essere acquistato dal tutore legale e/o sotto la responsabilità di quest'ultimo.

Il tutore legale di qualunque minore abbonato al Servizio sarà ritenuto responsabile per eventuali danni causati direttamente o indirettamente dal minore durante l'utilizzo del Servizio.

Come qualunque altro Utente, il minore di età superiore a 14 anni deve possedere un Codice di accesso e un Codice segreto.

Si precisa che gli Abbonamenti, nonché i Codici di accesso sono strettamente personali e consentono in qualunque momento all'Utente di ritirare, utilizzare e riconsegnare una Bicicletta secondo le condizioni descritte nell'articolo 4.

All'Utente è pertanto vietato prestare, noleggiare o cedere i propri Codici di accesso associati al Servizio.

L'Utente è autorizzato a utilizzare la Bicicletta secondo i termini delle presenti CGAU, il che esclude in particolare:

- qualunque utilizzo contrario a quanto disposto dalle normative stradali applicabili, in particolare dal codice della strada;
- qualunque utilizzo su terreni o in condizioni tali da danneggiare la Bicicletta;
- il trasporto di eventuali passeggeri, indipendentemente da chi si tratti e dalla modalità di trasporto degli stessi;
- il trasporto nel cestino anteriore di un carico superiore a 10 kg;
- qualunque utilizzo della Bicicletta tale da mettere in pericolo l'Utente o terzi;
- qualunque smontaggio o tentativo di smontaggio di tutta la Bicicletta o parti della stessa;
- e, più in generale, qualunque utilizzo anomalo di una Bicicletta.

La Bicicletta non è in grado di sostenere un peso totale superiore a 120 kg.

L'Operatore si riserva il diritto di rescindere l'abbonamento dell'Utente di diritto e senza il pagamento di alcun indennizzo, secondo le condizioni definite nell'articolo 4.5.4, qualora si constati

che l'Utente non rispetta le condizioni di cui al presente articolo, in particolare in caso di furto, atti vandalici, esposizioni di terzi a pericoli.

ARTICOLO 9 - RESPONSABILITÀ E DICHIARAZIONI DELL'UTENTE

L'Utente dichiara di essere in grado di utilizzare una Bicicletta e di essere nelle condizioni fisiche adeguate a tal fine (dimensioni sufficienti, buone condizioni di salute, ecc.).

Dal momento che la Bicicletta è sotto la responsabilità dell'Utente, a quest'ultimo si raccomanda, prima di procedere all'effettivo utilizzo della Bicicletta ritirata, di eseguire una verifica di base dei suoi principali componenti funzionali visibili esternamente, controllando in particolare (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo):

- il corretto fissaggio del sellino, dei pedali e del cestino;
- il corretto funzionamento del campanello, dei freni e delle luci;
- il buono stato generale del telaio e dei pneumatici.

Qualora riscontri eventuali problemi, l'Utente deve segnalare gli stessi sul proprio Account e/o presso il Servizio Clienti.

L'Utente dichiara di avere sottoscritto e di essere in possesso di un'assicurazione di responsabilità civile valida a garanzia delle conseguenze derivanti dall'utilizzo della Bicicletta.

Si raccomanda inoltre all'Utente:

- di adeguare la propria distanza di frenata in caso di maltempo;
- di regolare il sellino per adattarne l'altezza alla propria corporatura;
- di indossare un casco omologato e indumenti adatti.

L'Utente è il solo e unico responsabile per danni derivanti dall'utilizzo della Bicicletta durante la Durata di utilizzo, incluso quando tale durata sia superiore alla Durata di utilizzo continuato autorizzata in caso di riconsegna tardiva da parte dell'Utente.

I genitori o rappresentanti legali di qualunque minore iscritto al Servizio saranno ritenuti responsabili per eventuali danni causati direttamente o indirettamente dal minore durante l'utilizzo del Servizio.

Qualunque noleggio di durata superiore alle 24 ore è considerato come un caso di smarrimento della Bicicletta fino al ritrovamento di quest'ultima. Tale condotta potrà comportare l'addebito di penali secondo le condizioni specificate nell'articolo 10.

In caso di smarrimento della Bicicletta di cui è responsabile, l'Utente ha l'obbligo di segnalare tale smarrimento al Servizio Clienti entro 24 ore dall'inizio del noleggio e denunciarne il furto, entro le successive 48 ore, presso una stazione di polizia. La Bicicletta rimane sotto la sua piena e completa responsabilità fino alla trasmissione al Servizio Clienti di una copia di detta denuncia.

In caso di sinistro e/o di problema che ha coinvolto la Bicicletta, l'Utente ha l'obbligo di effettuare una segnalazione al Servizio Clienti nel più breve termine possibile. La Bicicletta rimane sotto la sua responsabilità finché non viene bloccata a un Stallo di aggancio oppure, in mancanza di Stalli di aggancio, finché l'Utente non mette in sicurezza la Bicicletta mediante il cavo integrato all'interno del manubrio.

Ai fini della creazione del proprio Account, l'Utente è il solo responsabile per la scelta delle proprie credenziali rispetto ai diritti

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

di terzi, in particolare in materia di usurpazione d'identità o di diritti di proprietà intellettuale, nonché per il mantenimento della loro segretezza. In caso di smarrimento o dimenticanza delle credenziali, l'Utente deve rivolgersi al Servizio Clienti.

ARTICOLO 10 - PENALI

La Cauzione versata dall'Utente in fase di sottoscrizione del Servizio può essere utilizzata dall'Operatore per prelevare tutti gli importi dovuti a titolo di penali in caso di inadempimento dell'Utente nell'ambito dell'utilizzo del Servizio.

La natura degli inadempimenti e l'importo delle relative penali sono i seguenti:

- furto della bicicletta con l'utilizzo della violenza: 100 € per la bicicletta meccanica e 150 € per la bicicletta elettrica a pedalata assistita (fa fede l'attestato relativo alla denuncia sporta presso il commissariato di polizia);
- smarrimento immotivato della bicicletta a decorrere dall'inizio del noleggio, prelievo dell'intero importo della cauzione: 200 € per una bicicletta meccanica e 300 € per una bicicletta elettrica a pedalata assistita;
- danneggiamenti a carico della bicicletta imputabili all'Utente: importo forfettario di 100 € a Bicicletta;
- sostituzione della Carta Vélib' Métropole in seguito a smarrimento o furto: 5 €.

L'Operatore si riserva il diritto di cancellare l'Account e rescindere l'Abbonamento dell'Utente di diritto e senza il pagamento di alcun indennizzo, secondo le condizioni definite nell'articolo 4.5.3, qualora si constati che l'Utente non rispetta le condizioni di cui al presente articolo, in particolare in caso di furto, atti vandalici, esposizioni di terzi a pericoli, mancato pagamento delle fatture.

Si informa l'utente che, in caso di mancata riconsegna della Bicicletta entro 24 ore, potrebbe essere riconosciuto qualora si trovi nelle vicinanze di una stazione.

ARTICOLO 11 - INFORMATICA E LIBERTÀ

Creando un Account e sottoscrivendo il Servizio, l'Utente acconsente alla raccolta e al trattamento dei propri dati personali da parte dell'Operatore o qualunque prestatore di servizi da questi designato, conformemente a quanto disposto dalla legge 78/17 del 6 gennaio 1978, come successivamente modificata.

L'Operatore è il responsabile del trattamento dei dati raccolti nell'ambito del Servizio. In tal senso, i dati raccolti dall'Operatore sono oggetto di dichiarazione e autorizzazione presso la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

I dati personali raccolti dall'Operatore vengono trattati in formato digitale ai fini:

- della sottoscrizione online del Servizio;
- della gestione delle Biciclette;
- della gestione del rapporto commerciale con gli Utenti;

- della gestione dei Codici di accesso che consentono di utilizzare le Biciclette;
- dell'eventuale invio di offerte commerciali da parte dell'Operatore;
- dell'eventuale esclusione temporanea di Utenti rientranti nell'ambito delle clausole definite nell'articolo 4.5.3.

Detti dati sono conservati per il tempo strettamente necessario al raggiungimento dell'obiettivo perseguito in fase di raccolta, conformemente alla norma semplificata n°NS-048 e all'autorizzazione di cui all'articolo 25 della Legge "Informatica e Libertà".

I destinatari dei dati sono i subappaltatori dell'Operatore, nonché i partner interessati dal Servizio e l'Autorità Pubblica. In tale ottica, l'Utente accetta che i propri dati nominativi siano conservati, trattati e trasferiti dall'Operatore ai propri subappaltatori e partner, incluso in altri paesi dell'Unione europea. Questi ultimi potranno tuttavia accedervi esclusivamente ai fini delle necessità della fornitura del Servizio e nel rispetto delle disposizioni di legge e normative in vigore.

In conformità con la suddetta legge, l'Utente dispone di un diritto di accesso, rettifica, modifica, opposizione e cancellazione dei dati di natura personale che lo riguardano. Qualora desideri esercitare tale diritto, dovrà semplicemente farne richiesta direttamente al Servizio Clienti via e-mail all'indirizzo service-client@velib-metropole.fr o via posta all'indirizzo Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex

In base alla scelta effettuata in fase di creazione ovvero consultazione del proprio Account, l'Utente potrà ricevere offerte commerciali via e-mail, telefono o SMS da parte dell'Operatore e/o dei suoi partner.

ARTICOLO 12 - COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le CGAU e i rapporti tra l'Utente e l'Operatore sono disciplinati dalla legge francese.

In caso di reclamo, l'Utente può contattare il Servizio Clienti utilizzando l'apposito modulo sul Sito, via e-mail all'indirizzo service-client@velib-metropole.fr o via posta all'indirizzo Service Clients Vélib' Métropole – TSA 71111 – 92 667 Asnières-Sur-Seine Cedex.

L'utente dispone di un termine di 6 mesi per contestare un dato evento.

Conformemente all'articolo L612-1 del Codice dei consumatori francese, si informa l'Utente circa la possibilità di ricorrere, in caso di contestazione, a una procedura di mediazione convenzionale o a qualunque altra modalità alternativa per comporre eventuali controversie.

Tale azione deve tuttavia essere preceduta dall'invio da parte dell'Utente di un reclamo scritto al Servizio Clienti.

L'Utente deve trasmettere la propria richiesta al mediatore del CNPA, le cui coordinate e modalità di contatto sono disponibili sul sito di quest'ultimo <http://www.mediateur-cnpa.fr/>, fermo restando il rispetto delle condizioni di ricevibilità della richiesta ed entro un termine inferiore a 1 anno a decorrere dall'invio del reclamo scritto al Servizio Clienti.

Qualora la questione non fosse risolvibile in maniera amichevole, eventuali controversie inerenti all'interpretazione, esecuzione o violazione delle presenti CGAU e/o dei rapporti reciproci tra l'Utente e l'Operatore, questi ultimi saranno tenuti a conformarsi all'esclusiva competenza dei tribunali francesi, nonostante una pluralità di convenuti e/o appello in garanzia, anche nel caso di procedure d'urgenza o procedure conservative per direttissima o su istanza.

ARTICOLO 13 - APPLICAZIONE E OPPOINIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI

21122017 CGAU-LD- versione DEF3

Le presenti Condizioni generali di accesso e utilizzo del sistema Velib' si applicano a qualunque utilizzo del Servizio da parte di un Utente e sono consultabili in qualunque momento all'indirizzo www.velib-metropole.fr.

L'Utente si impegna a prendere visione delle CGAU e ad accettarle prima del primo utilizzo del Servizio spuntando la relativa casella. Si informa l'Utente che il solo fatto di utilizzare il Servizio implica la completa e incondizionata accettazione di tutte le clausole definite nelle presenti CGAU. L'Utente dichiara inoltre di essere perfettamente a conoscenza del fatto che il suo consenso in merito al contenuto delle CGAU non richiede l'apposizione di una firma autografa o digitale su un documento.

L'Operatore si riserva il diritto di modificare le CGAU in qualunque momento e senza alcun preavviso. Tali modifiche saranno in ogni caso applicabili soltanto alle sottoscrizioni e agli utilizzi successivi a tali modifiche. È quindi necessario che l'Utente prenda visione delle CGAU e accetti le stesse nel momento in cui sottoscrive e utilizza il Servizio attraverso l'Applicazione, il Sito o il Terminale, in particolare al fine di verificare le disposizioni applicabili.

La volontà da parte dell'Operatore di far valere in un determinato momento una delle disposizioni delle presenti CGAU non potrà essere interpretato come una rinuncia a far valere detta disposizione in un momento successivo.

Nel caso in cui una delle clausole delle CGAU fosse dichiarata nulla, illecita o inopponibile, totalmente o parzialmente, le altre clausole resteranno in vigore e continueranno a mantenere la propria piena efficacia.

Nel caso in cui l'Autorità Pubblica decidesse di affidare