# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DES VELOS EN LIBRE-SERVICE À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE ZÉBULLO ®

Les présentes CGAU sont valables pour une durée indéterminée. Elles annulent et remplacent les versions antérieures.

*Dernière mise à jour : 01/09/2023*

## Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation désignées ci-après « CGAU » ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service de location de vélos en libre-service à assistance électrique « Zébullo® » mis en place et exploité par la Société CHAMPAGNE PARC AUTO désignée ci-après « CPA ».

Elles s'appliquent à toute personne physique ou morale pour leur usage personnel dans les conditions définies ci-après. En utilisant le Service, l'utilisateur accepte sans réserve à respecter les Présentes « CGVU ».

## Article 2 – Description du service

CPA est la société exploitante du Service.

Le Service est constitué de stations comportant des bornes qui permet à l'Utilisateur de louer et de restituer les Vélos utilisés dans le cadre du service proposé.

L'exploitant met à disposition les vélos à assistance électrique en bon état de fonctionnement, assure l'installation des stations et fournit l'application nécessaire à la prestation de service contre rémunération, aux Utilisateurs.

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

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

Le développement, le paramétrage et la maintenance logicielle relèvent de la responsabilité de l'Opérateur, titulaire de la propriété intellectuelle de la solution technologique utilisée : la société HUMAN CONCEPT « Ecovélo », sis 1

bis rue Mellier,44100 Nantes, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de NANTES sous le numéro 792 018 772.

L'Opérateur assure pour le compte de l'Exploitant la gestion de la relation « Clients ».

Le Service « Clients » est accessible via l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi.

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

- par courriel : http://www.zebullo.ecovelo.mobi – support@ecovelo.com.

- par téléphone au 09 74 59 13 14 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).

- via un formulaire de contact et FAQ : 7j/7 et 24h/24.

- via un conseiller à votre écoute : du lundi au vendredi de 8h à 19h30, le samedi de 10h à 17h.

L'application permet de :

- créer un compte sur l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi.

- louer un vélo situé sur une station physique et/ou virtuelle selon les modalités ci- après

- d'accéder une fois le compte créé au Service qui permet de :

- souscrire un Forfait.

- s'authentifier et accéder aux informations présentes sur son Compte.

- consulter l'emplacement des Stations situées à proximité.

- obtenir un renseignement relatif au Service.

- obtenir une confirmation de restitution.

- contacter le Service Clients.

- consulter les CGAU

- consulter ses factures et locations effectuées.

- demander la suppression de son compte.

- modifier ses coordonnées bancaires.

- consulter un tutoriel d'utilisation.

- obtenir un code de déblocage de l'antivol pour louer et débloquer un vélo et /ou à la suite d'un arrêt-minute.

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

- de débloquer et utiliser le vélo.

- de restituer et clôturer sa location sur une station.

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

# Article 3 – Modalités d'accés au Service

### 3.1 Création et mise à jour d'un compte

Pour la création de son Compte, l'Utilisateur doit compléter le formulaire d'inscription depuis l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi, après avoir pris connaissance du tutoriel d'utilisation du service.

Il renseigne :

- son identifiant (numéro de téléphone) son adresse de contact (email).

- son mot de passe qui sera nécessaire par la suite pour accéder aux informations de son Compte et ou être contacté.

L'Utilisateur est seul responsable du choix de ses identifiants à l'égard des droits des tiers, notamment en matière d'usurpation d'identité ou de droits de propriété intellectuelle, ainsi que du maintien de leur caractère confidentiel.

En cas de perte ou d'oubli des identifiants, l'Utilisateur doit s'adresser au Service Client.

Il s'engage à informer l'Opérateur en cas de problème lié à l'utilisation ou à l'usurpation de son code d'accès dans un délai raisonnable.

### 3.2 Souscription d'un Forfait

Afin de pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur doit ensuite souscrire un Forfait sur l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi et satisfaire aux conditions suivantes :

- être âgé, à la demande de souscription, d'au moins 14 ANS RÉVOLUS.

- de justifier de son identité avec la prise d'une photo d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité - ou un passeport - ou un permis de conduire délivré par un pays de l'UE au nouveau format européen - ou une carte de résident UE longue durée, quelle que soit la mention - ou une carte de séjour temporaire UE, quelle que soit la mention).

- ne pas être débiteur auprès du Prestataire de somme(s) dont il ne se serait pas acquitté au titre d'un précédent Contrat et/ou d'un ou plusieurs Contrats en cours auprès du Prestataire.

- présenter les conditions d'éligibilité aux offres promotionnelles.

### 3.3 Déclaration des coordonnées bancaires

Le compte crée doit être attaché à une carte bancaire, pour ce faire, l'Utilisateur doit :

- saisir ses coordonnées bancaires.

- valider le protocole de sécurité associé.

- cocher la case prévue à cet effet pour accepter les présentes CGAU et, autoriser le Prestataire à prélever jusqu'à 200 euros au titre du dépôt de garantie pour l'usage du service.

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

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

# Article 4 – Conditions tarifaires et modalités de paiement

### 4.1 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur dans l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi au moment de la souscription du Forfait par l'Utilisateur.

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

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

### 4.2 Modalités de paiement

Le prix du Service est facturé directement à partir des coordonnées de la carte bancaire que l'Utilisateur aura renseigné dans l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi.

En saisissant son numéro de carte bancaire, l'Utilisateur autorise l'opérateur à prélever sur la carte bancaire renseignée tous les montants dus au titre de l'utilisation du Service conformément aux CGAU.

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

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

### 4.3 Sécurisation des paiement et fraude bancaire

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

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

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

### 4.4 Pré-autorisation

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

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

### 4.5 Dépôt de garantie

La souscription au Service par l'Utilisateur inclue obligatoirement un dépôt de garantie. L'absence de constitution de dépôt de garantie empêche l'accès au Service.

Le montant du dépôt de garantie s'élève à 200 euros maximum pour chaque utilisation de vélo.

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

L'Utilisateur est informé que ce dépôt de garantie est considéré comme un paiement par sa banque, qui pourrait en tenir compte dans le cadre de ses débits.

L'Utilisateur fait son entière affaire des conséquences d'un tel prélèvement auprès de sa banque.

Le Prestataire pourra conserver l'empreinte bancaire du Client, ainsi que le dépôt de garantie, jusqu'à la fin du forfait pour garantir la restitution en bon état du ou des vélo(s) loués.

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

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

Pour les cartes Visa Electron, Mastercard Maestro et les cartes bancaires étrangères, le compte bancaire rattaché peut être temporairement débité par la banque de l'Utilisateur du montant forfaitaire du dépôt de garantie (200 euros maximum).

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

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

## Article 5 – Conditions d'accés au Service

### 5.1 Restrictions à l'usage du Service

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

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

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

Il est strictement interdit de prêter, louer ou céder son Compte Client.

Les Comptes sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur de louer, utiliser, et restituer un vélo.

L'utilisation du Service est réservée aux personnes majeures en capacité de conduire un vélo.

L'Utilisateur ne doit notamment pas présenter de contre-indication à la pratique du vélo. Il doit, par ailleurs, être en bonne santé et de taille suffisante pour utiliser le vélo en toute sécurité.

L'Utilisateur déclare être en mesure d'utiliser un vélo et avoir la condition physique adaptée à cette utilisation (taille suffisante, bonne santé, etc, ...).

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

- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du code de la route.
- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le vélo.
- le transport de quelque passager de quelque façon que ce soit.
- le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 8 Kg.
- toute utilisation du vélo pouvant mettre en danger l'Utilisateur ou des tiers.
- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du vélo.
- toute utilisation d'activité commerciale.

Plus généralement, toute utilisation anormale d'un vélo.

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

CPÄ se réserve le droit de suspendre l'accès au Compte de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités si l'Utilisateur ne respecte pas les conditions définies au présent article, et notamment en cas de vandalisme et mise en danger d'autrui.

### 5.2 Déclarations et responsabilités de l'Utilisateur

Le vélo est réputé sous la responsabilité de l'Utilisateur jusqu'à sa restitution.

Il est seul responsable de la mise à jour des coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourraient entraîner l'absence de communication de toute modification y afférant.

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

L'Utilisateur déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Le tuteur légal de tout mineur sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

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

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

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

Il est en outre recommandé à l'Utilisateur :

- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries.
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie.
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.
- de ne pas allumer la batterie d'assistance électrique s'il ne se sent pas à l'aise avec cette motorisation.

L'Utilisateur est seul responsable des dommages causés par l'utilisation faite du vélo pendant toute la durée d'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation continue autorisée en cas de restitution tardive.

En cas de constatation de l'utilisation d'un vélo contraire aux dispositions des présentes CGAU, l'Utilisateur s'engage à restituer le vélo à tout moment, à la première demande de CPA ou de ses représentants.

### 5.3 Durée d'utilisation

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

Au-delà de la durée d'utilisation continue autorisée, le vélo est considéré comme non restitué et CPA se réserve, dans ce cas, le droit de prélever des pénalités forfaitaires définies à l'article 7 directement sur le compte bancaire du Client.

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

### 5.4 Dégradation, destruction et disparition du vélo

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

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

L'Utilisateur accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera lieu par CPA, sans indemnités et sans préavis, au versement d'une pénalité forfaitaire dans les conditions prévues à l'article 7.

### 5.5 Signalement au Service Clients

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

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

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

### 5.6 Cas exclusion de la responsabilité de l'Utilisateur

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

# Article 6 – Conditions d'utilisation des vélos en libre-service

### 6.1 Conditions de location d'un vélo en station physique

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

- avec l'Application mobile « Zébullo® »
- et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi

Il donne accés à la carte dynamique des stations, permet de sélectionner à l'aide de de l'icône la station choisie.

Il permet à partir de la fiche de la station, sélectionner le vélo.

Il permet de débloquer le vélo sans aucune autre intervention ou en tapant le n° du vélo choisi en sélectionnant directement « LOUER ».

Avec un support NFC :

- passage du support à l'arrière du vélo au niveau du signe « NFC ».
- déblocage du vélo sans aucune autre intervention : le paramétrage demandé est réalisé à la première utilisation du badge.

Par SMS :

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

### 6.2 Sauvegarde en cas de connexion « trop lente » au réseau

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

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

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

Dans cette hypothèse, l'Utilisateur est invité à entrer un « CODE DE FIN DE TRAJET », directement sur son Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi.

### 6.3 Multicomptes

Le partage de compte n'est pas autorisé.

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

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

### 6.4 Sécurisation et conservation du vélo

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

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

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

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

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

### 6.5 Modalités de restitution du vélo en Station en fin de location

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

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

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

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

### 6.6 Option « SIGNALER UNE PANNE »

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

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

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

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

### 6.7 Modalité de restitution dans une Station physique ne disposant plus de places libres

Quand la station de destination ne dispose plus de places disponibles, l'Utilisateur utilise la fonction « Rendre son vélo en mode « Caddie® ».

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

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

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

La fonction « Rendre son vélo en Station Virtuelle dédiée « STATION ÉPHÉMÈRE » permet à l'Utilisateur, selon l'option disponible sur la carte des stations sur l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi, restituer son vélo en s'accrochant sur un appui-vélo ou un mobilier urbain autorisé

dans la zone délimitée au moyen de la chaîne embarquée du vélo qu'il doit impérativement faire passer au travers d'un point d'attache fixe et robuste.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 6.8 Demande de fin de trajet

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

La demande devra être formulée depuis sur l'Application mobile « Zébullo® » et/ou depuis le Site internet https://www.zebullo.ecovelo.mobi, en cliquant sur le bouton « DEMANDER LA FIN DE MON TRAJET ».

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

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

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

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

## Article 7 – Pénalités

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

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

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

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

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

# Article 8 – Résiliation du Contrat

### 8.1 Résiliation du Contrat par l'Utilisateur

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

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

### 8.2 Résiliation du Contrat pour faute de l'Utilisateur

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

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

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

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

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

# Article 9 – Données personnelles

Les données personnelles de l'Utilisateurs seront traitées conformément à la politique de confidentialité de CPA.

# Article 10 – Règlement des litiges

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur du Service et CPA sont soumises au droit français. En cas de réclamation, l'Utilisateur peut saisir le Service Clients soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site, soit par courriel à l'adresse : zebullo@cpa-champagneparcauto.com ou par courrier.

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

### 10.1 Clause de médiation

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

Conformément aux articles L.612-1 et suivant du Code de la consommation, CPA garantit à l'Utilisateur la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du Service Clients, à une procédure de médiation auprès du Médiateur de Mobilians, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de son dossier (disponibles sur : http://www.mediateur-mobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm) :

- soit par courrier postal à l'adresse de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex.
- soit par courriel à l'adresse suivante : mediateur@mediateur-mobilians.fr.

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

### 10.2 Plateforme européenne des résolutions des litiges de consommation

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

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

# Article 11 – Application et opposabilité des CGAU

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

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

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

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

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

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

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

# Article 12 – Définitions

CGAU désigne les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service.

L'EXPLOITANT désigne Champagne Parc Auto qui exploite le Service Zébullo® dont le siège se trouve au 1C rue Henri Jadart - 51100 REIMS.

OPERATEUR désigne en l'espèce la société HUMAN CONCEPT « Ecovelo », SAS au capital de 134 767.46 €, dont le siège social est situé 1 bis rue Mellier, 44100 NANTES, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de NANTES sous le numéro 792 018 772.

UTILISATEUR désigne toute personne physique ou morale majeure en capacité d'utiliser le Service, ou toute personne mineure de plus de 14 ans dans les conditions définies à l'article 5.2.

SERVICE désigne le service de Vélos à assistance électrique en libre-service proposé par Champagne Parc Auto.

COMPTE désigne le Compte Utilisateur créé par l'Utilisateur sur l'Application pour lui permettre d'accéder au Service.

DEPÔT DE GARANTIE désigne pré-autorisation sur la carte bancaire ou le compte bancaire du client, effectuée au moment de la souscription permettant au prestataire d'être garanti du paiement du prix, et des accessoires, frais, pénalités, et toute autre somme que pourrait devoir le client.

SUPPORT NFC désigne les cartes utilisables afin de prendre, sécuriser et restituer un vélo : carte bancaire sans contact et badges NFC fonctionnels sur le système technologique embarqué.

DUREE UTILISATION CONTINUE AUTORISEE désigne une durée maximum d'utilisation du vélo, dont le dépassement donnera lieu à l'application de pénalités par CPA.

SERVICE CLIENTS est le service de l'opérateur de la solution logicielle, titulaire de la propriété intellectuelle.

SITE INTERNET désigne les sites https://www.zebullo.ecovelo.mobi et https://www.cpa-champagneparcauto.com mis à disposition des Clients et prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, contacter le Service Clients, télécharger l'Application ou consulter les CGAU.

STATION PHYSIQUE désigne l'aire de stationnement des Vélos Zébullo®, équipée de bornes, d'attache et d'espace de stationnement.

STATION VIRTUELLE désigne l'aire de stationnement des Vélos Zébullo® localisable par l'application mobile.

TARIFS désigne le prix applicable au Service avant la mise à disposition du Vélo.

VELO désigne les Vélos à assistance électrique Zébullo® utilisé dans le cadre du Service proposé par CPA