Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS DE LAON
VELOS EN LIBRE SERVICE
CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION

ARTICLE 1 -- PRESENTATION DU SERVICE

Le service est un dispositif de Vélos à assistance électrique en libre-service (ci-après « **le Service** ») proposé par la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon (ci-après « **l'Autorité Organisatrice** ») et confié à la société HUMAN CONCEPT (Ecovelo) (ci-après « **le Prestataire** »). Les présentes CGAU ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques pour leur usage personnel (ci-après « **les Utilisateurs** » ou individuellement « **l'Utilisateur** ») dans les conditions définies ci-après. Pour une utilisation professionnelle limitée, se référer à l'article 5.

1.1 Coordonnées du Service Utilisateurs

Courriel via le site : http://velocite.ecovelo.mobi
09 74 59 13 14 (coût d'une communication locale et coût du service gratuit).
Les horaires d'ouvertures du Service Utilisateurs sont :

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

1.2 Coordonnées du Prestataire

Ecovelo
1B rue Mellier
44100 Nantes

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

- Application : désigne un programme téléchargeable ou consultable de façon gratuite et exécutable à partir d'un navigateur Internet ou d'un Centre de téléchargement de programme dits « d'Applications » sous le système d'exploitation iOS ou Android, le tout exécutable à partir d'un smartphone, d'un ordinateur ou d'une tablette. Ils permettent à tout Utilisateur du Service de trouver un Vélo ou une station à proximité, de souscrire au Service ou de changer d'abonnement, de consulter ses factures, de gérer son moyen de paiement et son compte, de contacter le Service Utilisateurs, et déclarer un incident.
- Autorité Organisatrice : désigne la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon
- Carte : désigne les cartes utilisables afin de prendre, sécuriser et restituer un Vélo après inscription via l'Application. Plusieurs cartes sont autorisées comme la carte bancaire sans contact.
- Compte : désigne le compte Utilisateur créé par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder au Service.
- Dépôt de garantie : pré-autorisation sur la carte bancaire ou le compte bancaire de l'utilisateur, 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 L'Utilisateur.
- Parties : désigne ensemble le Prestataire et l'Utilisateur
- Prestataire : désigne la société HUMAN CONCEPT, SAS au capital de 205.382,06 € immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 792 018 772, dont le siège social est sis 1 bis rue Mellier, 44100 Nantes.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

- Service : désigne le service de Vélo à assistance électrique en libre-service proposé par le Prestataire.
- Site : désigne le site web mis à disposition des Utilisateurs et prospects souhaitant avoir des informations sur le Service, souscrire au Service, contacter le Service Utilisateurs, localiser une station, consulter les CGAU.
- Station : aire de stationnement des Vélos.
- Utilisateur : désigne toute personne physique âgée de plus de 14 ans ayant la capacité de contracter.
- Vélo : désigne les Vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service.

ARTICLE 3 -- DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Présentation du Service

Le Service permet à l'Utilisateur, après avoir créé un Compte sur le Site internet du service ou l'Application mobile du service, d'emprunter un Vélo selon les modalités décrites ci-après.

L'accès au service implique l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales d'accès et d'utilisation. L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. Ces conditions générales sont consultables et téléchargeables à tout moment sur le site de la société : https://velocite.ecovelo.mobi et sur le site de la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon : www.ca-paysdelaon.fr.

Le Prestataire se réserve le droit d'apporter à tout moment, toute modification qu'il juge utile à ces conditions générales.

Le Service est constitué de Stations comprenant des stations physiques et/ou des stations virtuelles permettant la location et la restitution de Vélos utilisés dans le cadre du Service.

L'application mobile et le site internet permettent à l'Utilisateur :
- De souscrire un Forfait ;
- De s'authentifier et d'accéder aux informations présentes sur son Compte ;
- De consulter l'état des Stations situées à proximité ;
- D'obtenir un renseignement relatif au Service ;
- D'obtenir une confirmation de restitution ;
- De contacter le Service Utilisateurs ;
- De consulter les CGAU (Conditions générales d'accès et d'utilisation du service);
- De consulter ses factures et locations ;
- De demander la suppression de son compte ;
- De modifier ses coordonnées bancaires ;
- De consulter un tutoriel d'utilisation ;
- D'obtenir un code de déblocage de la chaîne antivol pour débloquer un Vélo 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 le restituer et clôturer sa location dans une station.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

3.2 Présentation des Forfaits

Les Forfaits sont strictement personnels. Les Forfaits sont valables à compter du jour de réception du courriel de confirmation de la souscription (ou à défaut, du premier emprunt de Vélo constaté via le compte d'un Utilisateur). Les Forfaits proposés dans le cadre du Service sont les suivants :

<table>
<tr><th><u>Forfait occasionnel</u></th><th><u>Forfait Mois</u></th><th><u>Forfait Année</u></th></tr>
<tr><td rowspan="2">1 € / 30 minutes</td><td>15€ / mois</td><td>60€ / année</td></tr>
<tr><td colspan="2">30 premières minutes offertes par trajet puis 1 € / 30 minutes supplémentaires*</td></tr>
</table>

** chaque nouvelle période de 30 minutes entamée est due*

<table>
<tr><td rowspan="2"><u>Abonnements étudiants</u></td><th><u>Forfait Mois</u></th><th><u>Forfait Année</u></th></tr>
<tr><td>5 € / mois</td><td>30 € / année</td></tr>
<tr><td colspan="2">= 30 premières minutes offertes par trajet puis 1 € / 30 minutes supplémentaires*</td></tr>
</table>

** chaque nouvelle période de 30 minutes entamée est due*

Un forfait spécifique pour l'organisation de manifestation existe, voir l'article 5 portant sur les conditions tarifaires

3.3 Disponibilité du Service

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Forfait, il peut louer un Vélo pour un nombre de locations illimitées durant la période de validité de son Forfait. Chaque location ne pourra pas excéder une durée de 24h consécutives (ci-après la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée »). En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Service par l'Utilisateur, les données délivrées par le serveur informatique du Service Utilisateurs font foi, l'utilisateur acceptant expressément ce mode de preuve. Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le Vélo est considéré comme non restitué et le Prestataire se réserve le droit de réclamer les sommes dues au titre des pénalités en procédant, le cas échéant, au prélèvement d'une partie du dépôt de garantie, de la totalité du dépôt de garantie, ou de sommes excédant le montant du dépôt de garantie (cf. l'article 10).

Le Service est accessible dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours sur 7, de 6h à 22h, 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.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

Le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour informer en temps réel l'Utilisateur des conditions de disponibilité du Service via le Site internet ou l'Application mobile, sans toutefois pouvoir se voir imputer une obligation de résultat à cet égard.

ARTICLE 4 -- MODALITE D'ACCES AU SERVICE

4.1. Souscription au Service

4.1.1 Création d'un Compte

Pour souscrire un Abonnement, le souscripteur doit remplir l'ensemble des conditions suivantes :

- Être âgé, à la demande de souscription, d'au moins 14 ans révolus ;
- Ne pas être débiteur du Prestataire de somme(s) dont il ne se serait pas acquitté(s) au titre d'un précédent Contrat et/ou d'un ou plusieurs Contrats en cours auprès du Prestataire.

Afin de pouvoir souscrire et utiliser le Service, l'Utilisateur est invité à créer un Compte en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur le Site internet ou l'Application mobile, après avoir pris connaissance du tutoriel d'utilisation du service. Il choisit :

- Son Forfait ;
- Le moyen d'accès : Carte bancaire sans contact, Badge NFC, identification par application mobile ou SMS
- Son identifiant (numéro de téléphone) son adresse de contact (email) et mot de passe ; qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte et d'être contacté ;
- Les modalités de facturation de son Forfait s'il souscrit à un Forfait.
-

Puis :

- Il saisit ses coordonnées bancaires et valide le protocole de sécurité associé, dont la fourniture d'une photo de sa Carte Nationale d'Identité (ou passeport), recto verso ;
- Il doit également accepter les présentes CGAU en cochant la case prévue à cet effet et, notamment, autoriser le Prestataire à prélever jusqu'à 170 € au titre du dépôt de garantie dont les modalités sont précisées au sein de l'Article 5.2 ;

Afin de finaliser la souscription au Service, l'Utilisateur s'engage à payer le montant du Forfait quotidiennement ou mensuellement via un paiement sur sa carte bancaire.

L'Utilisateur autorise le Prestataire à débiter sur la carte bancaire enregistrée sur le Compte le montant dû au titre du Forfait et/ou des usages payants ainsi que le dépôt de garantie le cas échéant. Dans ce cas les coordonnées de la carte bancaire de l'Utilisateur sont enregistrées via un système de sécurisation de paiement en ligne auprès de la société Ecovelo dans les conditions prévues à l'article 5.4.

Seules les cartes bancaires relative à des comptes domiciliés en France sont acceptées, et uniquement les cartes des réseaux suivants :

- Réseau Cartes Bleues
- Visa
- Mastercard
- American Express

Ne sont notamment pas acceptées les cartes des réseaux Visa Electron, Mastercard Maestro et toute carte relative à un compte bancaire domicilié hors de France.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

Une fois la souscription finalisée, un relevé est disponible dans son Compte dans la rubrique « Justificatifs de Paiement ». Sur demande, l'utilisateur peut demander une facture via le système d'assistance via l'application ou la webapp.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler la création d'un Compte ou l'accès au Service à tout Utilisateur ne remplissant pas les conditions requises dans les présentes CGAU.

4.1.2 Description des moyens d'accès au Vélo

Une fois abonné, l'Utilisateur peut accéder aux Vélos par les supports suivants :

- L'application Vélo'Cité – Pays de Laon
- Une carte bancaire avec système sans contact après inscription via l'Application ;
- Un badge NFC compatible ; cet accès NFC ne sera disponible qu'après inscription via l'Application mobile ;
- Un téléphone pouvant envoyer des sms
-

4.1.3 Modalités de rétractation

En cas de souscription à distance, l'Utilisateur a la faculté, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalités, d'exercer un droit de rétractation du Forfait souscrit, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat, considérée comme étant la réception de la confirmation de souscription, la preuve de l'envoi et de sa date incombant à l'Utilisateur.

Dans ce cas, l'Utilisateur informe le Prestataire de sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai susvisé via une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par envoi du formulaire de rétractation joint en annexe des présentes conditions :

- par courriel à l'adresse suivante support@ecovelo.com
- par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Ecovelo 1B rue Mellier 44100 Nantes

Un remboursement *prorata temporis* sera effectué par le Prestataire sur la carte ayant servi à la souscription du Forfait (prix du forfait * nombre de jours restant entre la date de rétractation exclue et la date de fin du Forfait / nombre de jours total de la période du Forfait). En application de cette formule, si la plage temporelle à laquelle se réfère le Forfait est intégralement écoulée à la date de rétractation (exemple : rétractation d'un forfait hebdomadaire au 9ème jour de sa souscription), aucun remboursement ne sera effectué.

Ce remboursement ne porte que sur le montant du Forfait et aucunement sur le montant des trajets effectués dans le cadre de ce Forfait, ni les éventuelles pénalités y associées.

L'Utilisateur reconnaît avoir donné son accord exprès pour que l'exécution de la prestation de service commence avant l'expiration du délai de rétractation.

En outre, L'Utilisateur est informé, conformément à l'article L221-5 4°du Code de la consommation, qu'il est tenu de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 du même Code.

4.2 Modalités d'usage du Vélo

4.2.1 Modalité d'emprunt du Vélo en station en début de location

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

Avec une Carte

- L'Utilisateur passe le badge sur l'arrière du Vélo au niveau du signe « Badgez-ici »
- Le Vélo se débloque sans aucune autre intervention, hormis dans les cas de « Connexion au réseau trop lente » indiqués ci-dessous

Avec l'Application Mobile

- Sur la Carte dynamique, l'Utilisateur sélectionne l'icône de la station choisie
- Sur la fiche de la station, l'Utilisateur sélectionne le Vélo choisi
- Le Vélo se débloque sans aucune autre intervention hormis dans les cas de « Connexion au réseau trop lente » indiqués ci-dessous

Par SMS

- L'Utilisateur envoie par SMS le numéro du vélo inscrit sur le porte-bagage arrière au +33(0)7 555 36 999
- L'Utilisateur saisit le code secret reçu par SMS sur le clavier du Vélo

Il est rappelé que la mise à disposition d'un Vélo entraîne le transfert des risques du Vélo. Une fois mis à disposition, le Vélo est donc sous l'entière responsabilité de l'utilisateur et ce, jusqu'à sa restitution.

Procédure alternative en cas de « Connexion au réseau trop lente »

Les Vélos sont équipés de cartes GSM-GPRS qui leur permettent de communiquer avec le serveur et de gérer les autorisations d'accès avec la base-Utilisateurs. Ces cartes sont multi-opérateurs, c'est-à-dire qu'elles prennent le meilleur réseau disponible sur le moment. Dans l'éventualité où le réseau est saturé ou difficile d'accès pour cette carte, et pour éviter à l'Utilisateur d'attendre trop longtemps ou de devoir se déplacer, le mode « Secours Réseau » se lance sur l'Application : l'Utilisateur reçoit sur l'écran de l'application un code de déblocage valable sur toute la durée de son trajet. Il est invité à le saisir sur le clavier à l'arrière du vélo, ce qui provoque le déblocage du vélo.

Multicompte

Le partage de compte n'est pas autorisé. La souscription d'un Forfait ne permet l'usage que pour l'Utilisateur qui l'a souscrit. 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.
Cependant, chaque usager (hors étudiant) peut, pour son propre compte, louer jusqu'à 5 vélos en même temps, il est alors responsable des 5 vélos, dans les mêmes conditions que pour la location d'un seul vélo.
Selon le même principe de responsabilité, les étudiants peuvent louer jusqu'à 3 vélos en même temps

4.2.2 Sécuriser un Vélo en dehors d'une Station pendant la location

Lors d'une location, l'Utilisateur peut réaliser un « arrêt-minute » en sécurisant son Vélo pendant la location. Pour cela il peut utiliser un antivol personnel ou celui fourni avec le Vélo (chaîne embarquée sur le Vélo). Le fonctionnement de cet antivol est intuitif : l'Utilisateur insère la chaîne dans la serrure après avoir encerclé un appui-Vélo ou un point fixe robuste, elle se verrouille toute seule. La location reste active pendant cette manipulation, ce qui assure l'Utilisateur sur la conservation de son Vélo.

Sécuriser le Vélo
L'Utilisateur verrouille l'antivol sans avoir besoin du code. Il s'attache au mobilier urbain environnant.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

L'Utilisateur s'engage à attacher le Vélo à un endroit sûr. L'Utilisateur s'engage à attacher le Vélo à un endroit autorisé, qui n'empiète ni sur le domaine public, ni sur une propriété privée, et ne cause aucune gêne à la circulation.

Reprendre le Vélo
Avec badge : l'Utilisateur passe sa carte sur le Vélo, il se déverrouille.
Avec l'Appli : l'Utilisateur saisit sur le clavier du Vélo le code de déverrouillage fourni dans l'Application.
Par SMS : l'Utilisateur saisit sur le clavier du Vélo le code de déverrouillage fourni par SMS lors de la confirmation du début de la location.

4.2.3 Modalité de restitution du Vélo en station en fin de location

Avec un Badge
- L'Utilisateur attache le Vélo sur la borne
- Le Vélo se verrouille sans aucune autre intervention : l'Utilisateur vérifie que la chaîne est bien attachée en vérifiant que l'écran affiche « Vélo rendu ». La preuve de la bonne restitution appartient à l'Utilisateur

Avec l'Application Mobile
- L'Utilisateur attache le Vélo sur la borne
- Le Vélo se verrouille sans aucune autre intervention hormis dans les cas de « Connexion au réseau trop lente » indiqués ci-dessous. : l'Utilisateur vérifie que la chaîne est bien attachée en vérifiant que l'écran affiche « Vélo rendu ». La preuve de la bonne restitution appartient à l'Utilisateur

Procédure alternative en cas de « Connexion réseau trop lente »

Dans le cas où un Vélo ne parviendrait pas à capter le réseau dans un délai raisonnable, lors de la restitution, pour le cas d'une location avec Smartphone, L'Utilisateur se voit proposer de « Terminer un trajet » en cliquant sur le bouton du même nom sur l'Application pour terminer sa location.

Par SMS
L'Utilisateur attache le vélo sur la borne. Le Vélo se verrouille sans autre intervention : l'Utilisateur vérifie que la chaîne est bien attachée en vérifiant que l'écran affiche « Vélo rendu ». La preuve de bonne restitution appartient à l'Utilisateur.

Option « alerte maintenance » pour les Utilisateurs

Si un Utilisateur a repéré un défaut sur un Vélo (crevaison, serrure grippée, …), il est invité, à la fin de chaque trajet à déclarer les éventuels problèmes rencontrés avec le Vélo. Il peut préciser les grandes catégories de problèmes (roues-guidon-chaine-verrou-borne-autres). L'exploitant reçoit des alertes, la location du Vélo peut se bloquer jusqu'à la prochaine intervention du Prestataire. L'Utilisateur s'engage à ne pas abuser de cette option pour ne pas bloquer volontairement et sans motif la location des Vélos pour les Utilisateurs suivants. Dans l'éventualité où le Prestataire détecterait une attitude malveillante de l'Utilisateur sur ce point, il est autorisé à suspendre ou supprimer le compte de l'Utilisateur sans autre motif.

4.2.4 Modalité d'emprunt et restitution dans une Station physique ne disposant plus de places libres

Rendre son Vélo en mode « caddie »
L'Utilisateur peut rendre son Vélo sur une station pleine en s'accrochant à un Vélo déjà présent à une borne. L'Utilisateur doit pour cela prendre la chaîne embarquée du Vélo présent sur la borne et

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

l'insérer dans la serrure de son propre Vélo (fonction dénommée « Caddie »). La serrure se ferme, et l'écran du Vélo confirme « Vélo rendu ». L'Utilisateur sécurise le Vélo en mettant la béquille.
L'Utilisateur n'est pas autorisé à utiliser cette fonctionnalité si le stationnement de son Vélo est gênant pour les tiers ou si le Vélo se retrouve alors sur la chaussée ou dans un espace où son stationnement est interdit.

Rendre son Vélo en mode « station virtuelle »
L'Utilisateur peut, si cette option est disponible sur l'application, restituer son Vélo en s'accrochant sur un appui-Vélo ou un mobilier urbain autorisé dans la zone délimitée sur l'Application, grâce à la chaîne embarquée du Vélo qu'il doit impérativement faire passer au travers d'un point d'attache fixe et robuste. L'application peut, lors de cette manipulation, lui demander de prendre une photo du Vélo stationné afin d'aider l'Utilisateur à prouver qu'il a stationné le Vélo dans de bonnes conditions et de bonne foi. Dans l'éventualité où l'Utilisateur se verrait reprocher le mauvais stationnement de son Vélo, il appartient à l'Utilisateur d'apporter la preuve du bon stationnement, et donc de prendre une photo bien éclairée et cadrée de telle sorte 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, cette photo-preuve servira à envisager ou non une imputation de pénalité au cycliste.
Dans l'espace « Rendu forcé » de l'Application, cette dernière se charge de prendre un relevé GPS du téléphone pour localiser le Vélo, ce dernier apparaissant sur la carte juste à côté de la station. Un autre Utilisateur pourra le louer comme s'il était sur une borne. Le Prestataire se dégage de toute responsabilité quant à la qualité de la puce GPS du téléphone de l'Utilisateur. Dans l'éventualité où le dysfonctionnement de sa puce GPS empêcherait un Utilisateur d'utiliser cette fonctionnalité, il appartiendrait à l'Utilisateur de se rendre à une autre station ou à changer de téléphone afin de pouvoir restituer le Vélo dans les conditions normales.

4.3 Modification du Forfait par l'Utilisateur

L'Utilisateur a la possibilité de modifier son Forfait à la fin de chaque journée ou une fois que son Forfait, hebdomadaire, mensuel ou annuel arrive à son terme.

Pour passer d'un Forfait à un autre
L'Utilisateur bénéficie des conditions de son nouvel abonnement dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Utilisateurs.
Pour les Forfaits payés mensuellement, le nouveau Forfait est facturé dès la validation de la demande de modification par le Service Utilisateurs. Il est valable sur la durée du nouveau Forfait contracté à compter du jour de traitement de la demande par le Service Utilisateurs. L'Utilisateur a également la possibilité de modifier son Forfait à chaque date d'échéance de sa souscription, pour passer à un autre Forfait.
Le courriel de demande doit être adressé au Service Utilisateurs au plus tard 7 jours ouvrés avant la date d'échéance du Forfait en cours.
Le changement de Forfait ne peut pas donner droit à un quelconque remboursement. Dans le cas où l'Utilisateur souhaite un Forfait moins coûteux, il ne pourra pas être facturé au-delà du Forfait initial. Dans le cas où l'Utilisateur souhaite un Forfait plus coûteux, il lui sera proposé un Crédit de consommation à l'usage pour compensation prorata temporis du Forfait initial non utilisé. L'Utilisateur n'est pas obligé d'accepter.

4.4 Renouvellement du Forfait
A échéance du Forfait, l'Utilisateur est invité à choisir de renouveler son Forfait ou d'en contracter un nouveau.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

4.5 Résiliation du Forfait

La durée d'engagement de tout Forfait est celle précisée lorsque l'Utilisateur le souscrit. Le Forfait peut cependant être résilié de manière anticipée, pour motifs légitimes, lesquels sont listés ci-dessous.
La résiliation entraîne, en tout état de cause, la désactivation des moyens d'accès. En cas de résiliation, le montant correspondant aux consommations hors-forfait reste dû.

4.5.1 Résiliation pour motifs légitimes

L'Utilisateur peut résilier son Forfait à tout moment, uniquement dans les cas listés ci-dessous, et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives y afférentes :

- Changement de la résidence principale de l'Utilisateur dans une ville où le Service n'est pas disponible (déclaration sur l'honneur et justificatifs de nouveau domicile) ;
- Décès de l'Utilisateur (certificat de décès) ;
- Perte d'emploi d'un contrat à durée indéterminée hors période d'essai (attestation pôle-emploi) ;
- Grossesse (attestation médicale de grossesse).

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier simple : Ecovelo 1B rue Mellier 44100 Nantes ou par courriel à support@ecovelo.com avec les pièces justificatives correspondant à l'évènement en cause.

La résiliation est effective sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Utilisateurs, cachet de la Poste faisant foi.
Dans ce cas :

- Si l'Utilisateur a choisi le paiement mensuel, tout mois entamé est dû
- Les consommations hors-forfait ne sont pas remboursées

4.5.2 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur

En dehors des cas de motifs légitimes, si l'Utilisateur souhaite résilier avant l'échéance de son Forfait annuel, il doit notifier par courrier simple sa demande de résiliation à Ecovelo 1B rue Mellier 44100 Nantes. La résiliation est effective sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Utilisateurs, cachet de la Poste faisant foi. Dans ce cas aucun remboursement n'est réalisé.

4.5.3 Résiliation pour faute

L'accès au Service est suspendu, puis le Forfait est résilié de plein droit par le Prestataire, en cas de faute de l'Utilisateur. Sont notamment considérés comme une faute de l'Utilisateur :

- Carte bancaire expirée ou invalide ;
- Défaut de paiement partiel ou total d'une mensualité ou de tout montant dû au titre du/des Forfaits, prix des trajets ou pénalités
- Utilisation du service non conforme aux présentes CGAU ;
- Tentative de détournement du service ou de triche ;
- Non présentation d'un justificatif étudiant ;
- Abus de la fonctionnalité "Demander une réparation du Vélo" ;
- Non-restitution du Vélo en station ou après 24h consécutives à plus de 3 reprises ;
- Usurpation d'identité ;
- Fausse identité.

De fait, après 2 relances infructueuses par voie téléphonique, courriel ou postale auprès de l'Utilisateur, le Prestataire suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Abonné. Pendant la suspension de l'accès au Service, l'Abonné reste néanmoins redevable des échéances de son Forfait. Si après une période de 3 mois à compter de la suspension de l'accès au Service, l'Abonné n'a pas régularisé sa situation, le Forfait est de plein droit résilié. Le Forfait est résilié

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

immédiatement de plein droit par le Prestataire, en cas de faute particulièrement grave, notamment en cas de fraude.

Dans tous les cas de résiliation énoncés ci-dessus, l'Utilisateur est redevable de la totalité des échéances restantes de son Forfait. Le Prestataire se réserve le droit de recouvrer en justice le montant de sa créance. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription de Forfait à l'Utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la date de fin du Forfait résilié.

ARTICLE 5 -- CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service permet l'accès aux Vélos. Le prix du Service comprend : le prix d'accès au Service souscrit par l'Utilisateur (le prix du Forfait) et le prix d'utilisation qui est variable en fonction du type de Forfait souscrit et de la durée d'utilisation du Service. Les tarifs et conditions liées à chaque Forfait peuvent faire l'objet de remises commerciales sur des périodes fixées par décision de l'Autorité Organisatrice.

Forfaits proposés aux particuliers :

<table>
<tr><td>Forfait occasionnel</td><td>Forfait Mois</td><td>Forfait Année</td></tr>
<tr><td rowspan="2">1 € / 30 minutes</td><td>15€ / mois</td><td>60€ / année</td></tr>
<tr><td colspan="2">30 premières minutes offertes par trajet puis 1 € / 30 minutes supplémentaires*</td></tr>
</table>

** chaque nouvelle période de 30 minutes entamée est due*

<table>
<tr><td rowspan="3">Abonnements étudiants</td><td>Forfait Mois</td><td>Forfait Année</td></tr>
<tr><td>5 € / mois</td><td>30 € / année</td></tr>
<tr><td colspan="2">= 30 premières minutes offertes par trajet puis 1 € / 30 minutes supplémentaires*</td></tr>
</table>

** chaque nouvelle période de 30 minutes entamée est due*

L'Utilisateur s'engage, par ailleurs, à s'acquitter, sous réserve des autres obligations liées au service, de toutes les sommes énumérées ci-après, à savoir :

- les péages, contraventions et infractions au code de la route,
- les pénalités énumérées à l'article 10
- les éventuels frais engagés par le Prestataire (y compris les frais bancaires ou légaux) pour récupérer les sommes dues par l'utilisateur.

L'Utilisateur acquitte le prix d'utilisation en proportion de la durée d'utilisation du service. Toute tranche de 30 minutes entamée est facturée dans sa totalité.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Référence de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

Chaque trajet est consultable dans la rubrique « Mes Locations » disponible sur le Site internet et l'Application mobile. En cas de réclamation sur l'un des trajets, l'Utilisateur fournit le numéro dudit trajet correspondant, afin de permettre l'identification des heures de prise et de dépose du Vélo. Dans tous les cas, les données horodatées et consolidées fournies à la source du serveur du Prestataire font foi.

Forfait proposé aux entreprises, associations, etc.

Cette catégorie d'utilisateur peut réserver une partie du parc de vélos pour un usage spécifique et temporaire (exemple : organisation d'une manifestation). La réservation est soumise à validation de l'Autorité organisatrice ou du Prestataire (la prestation ne devra porter préjudice au service public rendu, à l'image de la Collectivité, etc.)

La carte bancaire n'est pas requise.

Réservation : les vélos doivent être réservés au minimum 72 heures avant le début de la réservation, par mail à contact@ca-paysdelaon.fr (indiquer : Nom de la structure – objet de la réservation – durée de la réservation – Nombre de vélos -Coordonnées (nom, téléphone et mail) d'un contact administratif et d'un contact qui sera responsable et présent le jour J)

Durée de la location : Minimum 2 heures
Maximum 72 heures par mois (30j glissants)
Selon l'usage, le prestataire devra pouvoir accéder aux vélos pour recharger les batteries des vélos mis à disposition

Nombre de vélos : Maximum 10 vélos en simultané, c'est-à-dire sur un même évènement et une même station de départ/arrivée

Coût : Forfaitaire (gestion du service, déplacements des vélos, etc.) : 20€ /j par évènement
Location : 5€ par vélo pour 4h consécutives ou 10€ par vélo et par jour

La Collectivité s'engage à mettre à disposition des vélos fonctionnels et chargés intégralement.

Mise à disposition des vélos : les vélos seront à récupérer/rendre dans une des stations du réseau Vélo'Cité. Les stations de départ et d'arrivée peuvent être différentes (à signaler à la réservation).

L'utilisateur signera une convention tripartite avec la CAPL et le prestataire précisant sa responsabilité ainsi que les tarifs des vélos placés sous sa responsabilité le temps de l'évènement. Le prestataire éditera une facture selon les modalités convenues.

5.1 Tarifs

Les tarifs sont valables à compter du 01/11/2020. Ils pourront être révisés par le Prestataire après délibération de l'Autorité Organisatrice. Ils seront disponibles dans la rubrique "mon Forfait" à tout moment. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment, sous réserve d'un préavis d'un mois.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

5.2 Dépôt de garantie

Lors de la souscription au Service :

L'Utilisateur est informé que lors de l'enregistrement de sa carte bancaire et à chaque renouvellement de Forfait, le Prestataire, via son prestataire de paiement STRIPE, effectue une empreinte de carte bancaire qui autorise le Prestataire à prélever tout ou partie du dépôt de garantie, dans les cas de manquements indiqués au sein de l'Article 10 et donnant lieu à Pénalités. L'Utilisateur saisit à cet effet ses identifiants de carte bancaire valides sur les écrans du formulaire d'Forfait (numéro de carte, date d'expiration et code CVV). Cette empreinte pourra bloquer temporairement le montant du dépôt de garantie sur le compte de l'Utilisateur, jusqu'à ce que le Prestataire restitue le dépôt de garantie. L'Utilisateur est informé que ce dépôt de garantie est considéré comme un paiement par sa banque et que cette dernière peut prendre ce montant en compte dans la détermination des plafonds de paiement par carte ou encore des montants maximums d'autorisation de découvert.

Selon l'établissement bancaire de l'Utilisateur, le relâchement de l'empreinte peut prendre de quelques heures à quelques jours avant d'être observé sur les relevés de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit veiller à ce que le prélèvement du dépôt de garantie n'excède pas son plafond d'autorisation de découvert, et fait son entière affaire des conséquences d'un tel dépassement auprès de sa banque.

Le Prestataire pourra conserver l'empreinte bancaire de l'Utilisateur, ainsi que le dépôt de garantie, jusqu'à la fin du contrat, et ce pour garantir le Prestataire de la restitution en bon état du ou des Vélos empruntés.

Le dépôt de garantie a pour objectif, notamment, de garantir le Prestataire :

- Du paiement concernant l'utilisation du Service,
- De la restitution du Véhicule et le paiement des dommages à la charge de l'utilisateur,
- Du paiement des pénalités encourues par l'utilisateur en cas de non-respect de ses obligations au titre du Contrat

Le montant du dépôt de garantie s'élève à 170 euros pour chaque utilisation de Vélo, soit un montant de 8,5 % de la valeur du Vélo.

En l'absence de constitution de dépôt de garantie, l'Utilisateur ne peut pas accéder au Service.

L'Utilisateur autorise le Prestataire à prélever le dépôt de garantie intégralement ou partiellement, notamment dans les cas indiqués à l'article 10, nonobstant toute possibilité pour le Prestataire, en cas de somme due supérieur à celui-ci, de réclamer la fraction excédentaire.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date maximale de restitution prévue au présent article.

5.3 Sécurisation des paiements

Le Prestataire utilise les services de Amazon Web Service et Stripe, sociétés spécialisées pour sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire. Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. La société prestataire s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) et est responsable de la

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

sécurité des données des titulaires de cartes bancaires qu'elle recueille ou, d'une manière ou d'une autre, stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte du Prestataire.

L'Utilisateur est informé que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention conclue entre l'Utilisateur et l'établissement bancaire émetteur de sa carte bancaire. N'étant pas tenu de vérifier l'identité de chaque Utilisateur, le Prestataire, ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un Utilisateur.

5.4 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, le Prestataire se réserve notamment le droit, de demander l'exécution de la prestation, de résoudre le contrat, de cesser immédiatement la fourniture du service, de refuser tout nouveau contrat à l'Utilisateur, nonobstant tout autre mesure légalement admise. Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt conventionnel égal à 10% du montant dû par mois échu, chaque mois entamé étant dû en totalité. En outre, une indemnité forfaitaire de 40 euros est également due pour les frais de recouvrement. (Article D. 441-4 du code de commerce)

L'Utilisateur devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels, ce inclus le droit proportionnel des huissiers prévu par les articles 10 et 12 du décret du 8 mars 2001 portant modification du décret du 12 décembre 1996 n°96/1080 relatif au tarif des huissiers. S'il justifie avoir dépensé des frais de recouvrement d'un montant supérieur à l'indemnité évoquée à l'alinéa précédent, le vendeur pourra réclamer une indemnisation supplémentaire. Ces pénalités et frais seront exigibles sur simple demande. Ce défaut de paiement autorise enfin le Prestataire à refuser toute commande postérieure jusqu'à régularisation complète de la situation.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable du Prestataire. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Le Prestataire n'entend consentir aucun escompte.

ARTICLE 6 -- OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à avoir une utilisation normale du Service. A ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à utiliser le Service en personne de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGAU et du Code de la Route.

L'Utilisateur assume la garde du Vélo qu'il a retiré. Il doit éviter sa dégradation, sa destruction ou sa disparition. Il doit verrouiller systématiquement le Vélo avec son système antivol à un point fixe et robuste lors d'un arrêt minute.

L'Utilisateur s'engage à retirer et restituer le Vélo dans les délais de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée.

L'Utilisateur accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit au prélèvement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévues à l'article 10.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

L'Utilisateur réalise un rapide état des lieux du Vélo avant de l'emprunter et s'assure de son bon fonctionnement. En cas de dysfonctionnement, l'utilisateur restitue le Vélo et déclare dans l'Application le besoin de réparation(s) pour bloquer le Vélo à la location.

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 du Prestataire ou de ses représentants.

L'Utilisateur s'engage à signaler dans les plus brefs délais au Service Utilisateurs la perte ou le vol du Vélo, ou tout autre problème relatif au Vélo, à l'utilisation de son Mode d'Accès, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, le Vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité jusqu'à sa restitution.

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

Afin de pouvoir maintenir l'accès au Service, l'Utilisateur s'engage à maintenir une carte bancaire valide pendant la durée de son Forfait. Au besoin, il met à jour ses coordonnées et date de validité de sa carte ou ses informations liées à son RIB/IBAN directement sur son Compte.

ARTICLE 7 -- RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE

L'accès au service et l'utilisation des VAELS sont réservés à un usage exclusivement privé et non commercial. Tout usage à vocation commerciale du service est strictement interdit. Tout utilisateur du service qui enfreindra cette règle verra immédiatement son Forfait résilié pour faute.

L'accès au service est interdit aux mineurs de moins de 14 ans, accompagnés ou non.

Le Service est accessible aux mineurs ayant entre 14 ans révolus et 18 ans ; l'achat du Forfait peut être réalisé par le tuteur légal et/ou sous sa responsabilité. Le tuteur légal de tout mineur abonné au Service, sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

Comme pour tout Utilisateur, le mineur de plus de 14 ans doit être détenteur d'un Code d'Accès. Il est précisé que les Forfaits ainsi que les Codes d'Accès sont strictement personnels, et permettent à tout moment à l'Utilisateur de retirer, utiliser, et restituer un Vélo selon les conditions décrites à l'article 4.

Il est donc interdit à l'Utilisateur de prêter, louer ou céder ses Codes d'accès associés au Service.

L'Utilisateur est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation commerciale,
- Toute utilisation par un tiers (en référence à l'article 4.2.1 – Multicompte),
- Toute utilisation en dehors des voies de circulation,
- 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 que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- Le transport dans le panier avant d'une charge supérieure à 8 kg ;
- Toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril l'Utilisateur ou des tiers ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

L'Utilisateur s'engage au moment de l'utilisation d'un Vélo à ne pas se trouver dans un état de fatigue excessive ou sous l'emprise de l'alcool, de la drogue, de médicaments ou de toute autre substance légale ou illégale altérant ses facultés au point d'entrainer une incapacité à maîtriser le Véhicule mis à sa disposition.

A défaut, l'Utilisateur sera redevable de tous les dommages et préjudices occasionnés tant au Véhicule qu'aux tiers, et tant envers l'assureur du Prestataire qu'envers le Prestataire lui-même.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 120 kg.

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Forfait de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, dans les conditions définies à l'article 4.5.3 s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui.

La responsabilité du Prestataire sera exclue en cas de manquement par l'Utilisateur aux conditions d'utilisation du Vélo.

ARTICLE 8 -- RESPONSABILITE ET DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR

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

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

- La bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
- Le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;
- Le bon état général du cadre et des pneumatiques.

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

L'Utilisateur est seul et entier 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 par l'Utilisateur.

Les parents ou représentants légaux de tout mineur inscrit au Service, seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.

Tout emprunt supérieur à 24 heures est considéré comme un cas de disparition du Vélo jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, ce qui pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions de l'article 10.

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

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation de sécuriser le lieu de l'accident, de prévenir les autorités de police, et de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Utilisateurs. Le Vélo reste sous sa responsabilité, jusqu'à son stationnement en station.

Pour la création de son Compte, 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 Utilisateur.

ARTICLE 9 – EXCLUSION ET LIMITATION DE RESPONSABILITE

Exclusion : La responsabilité du Prestataire est exclue, notamment, en cas :

- D'utilisation interdite ou anormale du Vélo,
- De non-respect par l'utilisateur des règles légales, réglementaires ou de sécurité,
- De fausses informations, d'informations erronées ou d'informations expirées transmises au Prestataire,
- D'une inexécution par l'Utilisateur de l'une de ses obligations,
- Des dommages et inexécutions résultant du fait d'un tiers,
- D'un incident technique ou technologique non imputable au Prestataire,
- D'exécution, par le Prestataire, d'instructions reçues des autorités administratives ou judiciaires.

Limitation : Le Prestataire est, en tout état de cause, uniquement soumis au titre des présentes à une obligation de moyens. En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire est limitée, pour quelque cause que ce soit, au remboursement du prix d'accomplissement de la prestation de service, tel qu'il figure sur la facture, sur le bon de commande délivré ou, à défaut, en référence à ses tarifs habituels.

ARTICLE 10 -- PENALITES

Le dépôt de garantie versée par l'Utilisateur lors de la souscription au Service peut être utilisée par le Prestataire pour prélever toutes sommes dues à titre de pénalités en cas de manquement de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service.
En cas d'insuffisance du montant du dépôt de garantie pour faire face à la pénalité ou aux pénalités dus par l'Utilisateur, l'Utilisateur sera redevable du montant du reliquat restant dû, qui pourra être exigé par le Prestataire.

La nature des manquements et le montant des pénalités y afférentes sont les suivants :

- Vol du Vélo : 2.000 € pour le Vélo à assistance électrique (le récépissé de la plainte portée au commissariat de police faisant foi). Ce montant correspond à la valeur de rachat d'un Vélo de qualité équivalente.
- Disparition du Vélo sans justification à compter du début de la location : 2.000 € pour le Vélo à assistance électrique ;
- Détériorations subies par le Vélo et imputables à l'Utilisateur : montant forfaitaire de 100 € par Vélo ;
- Intervention pour stopper une location et récupérer un Vélo retrouvé et laissé hors-stations plus de 24h par l'utilisateur : montant forfaitaire de 40€/Vélo.

Dans l'éventualité où un usager aurait loué un vélo au-delà de la durée autorisée et ne répondrait pas aux emails et appels téléphoniques engagés par le Prestataire, ce dernier pourra librement considérer, au bout d'un délai raisonnable de 48h, que le vélo a disparu ou a été volé, et ainsi appliquer une pénalité pour Vol ou Disparition de Vélo.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

Sans valoir renonciation à ses droits, le Prestataire s'autorise à proposer aux utilisateurs des pénalités minorées au cas par cas pour s'adapter aux situations. Le Prestataire se réserve le droit de résilier le compte et le Forfait de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, dans les conditions définies à l'article 4.5.3, s'il s'avère que l'Utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme, mise en danger d'autrui, non-paiement des factures.

ARTICLE 11 -- INFORMATIQUES ET LIBERTES

Le Prestataire met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. En créant un Compte et en souscrivant au Service, l'Utilisateur consent à la collecte et au traitement de ses données personnelles par le Prestataire ou tout prestataire désigné, conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, ainsi qu'au règlement général sur la protection des données n°2016/679 (RGPD).

Le Prestataire est le responsable du traitement des données collectées dans le cadre du Service. A ce titre, les données collectées par le Prestataire font l'objet des déclaration et autorisation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

L'intérêt légitime poursuivi par le Prestataire lorsqu'il poursuit les finalités suivantes :
- Gestion de la relation avec ses Utilisateurs ;

L'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat lorsqu'elle met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
- Prospection et offres commerciales,
- La production, la gestion, le suivi des dossiers de ses Utilisateurs ;
- Le recouvrement.

Le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'elle met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
- La prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption ;
- La facturation ;
- La comptabilité.

Les données personnelles recueillies par le Prestataire font l'objet d'un traitement informatique destiné, en ce qui concerne la prestation de servie en elle-même, et ses accessoires, à :
- La souscription en ligne du Service ;
- La gestion des Vélos ;
- La gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs ;
- La gestion des Codes d'Accès permettant d'utiliser les Vélos le cas échéant ;
- L'éventuel envoi d'offres commerciales par le Prestataire ou les partenaires du Service ;
- La gestion des sinistres, vols et infractions au Code de la route et le recouvrement des sommes correspondantes. Dans ce cas, les données personnelles pourront être communiquées à la compagnie d'assurance
- Le recouvrement des sommes dues par L'Utilisateur,
- L'exclusion temporaire éventuelle d'Utilisateurs entrant dans le cadre des clauses définies à l'Article 4.5.3.

Ces données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de la collecte, conformément à la norme simplifiée n°NS-048 et à l'autorisation visée à l'article 25 de la Loi Informatique et Libertés. (RGPD)

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

A cet égard, les données des Utilisateurs sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations avec la société. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, d'opposition, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement. Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime de la société, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : support@ecovelo.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Ecovelo 1B rue Mellier 44100 NANTES, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.
Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.
Les destinataires des données sont les sous-traitants du Prestataire, ainsi que les partenaires concernés par le Service, et le Pouvoir Public. Dans cette optique, l'Utilisateur accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par le Prestataire à ses sous-traitants et partenaires, y compris dans d'autres pays de l'Union Européenne, qui ne pourront toutefois accéder à ces données nominatives que pour les besoins de la fourniture du Service et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Conformément à la loi précitée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Si l'Utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit d'en faire la demande directement au Service Utilisateurs par courriel à support@ecovelo.com ou par courrier à l'adresse postale Service Utilisateurs 1B rue Mellier 44100 Nantes.

En fonction du choix émis lors de la création ou de la consultation de son Compte, l'Utilisateur est susceptible de recevoir des offres commerciales du Prestataire et/ou de ses partenaires, par courriel, téléphone ou SMS selon le choix effectué lors de la création du Compte.

ARTICLE 12 -- REGLEMENT DES LITIGES

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur et le Prestataire sont soumises au droit français.
En cas de réclamation, l'Utilisateur peut saisir le Service Utilisateurs soit par courriel à l'adresse support@ecovelo.com soit par lettre envoyée à adresse postale du Service Utilisateurs 1B rue Mellier 44100 Nantes.

L'Utilisateur dispose d'un délai de 6 mois à compter de l'événement contesté.
Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.
L'Utilisateur doit au préalable avoir saisi le Service Utilisateurs d'une réclamation écrite.
L'Utilisateur doit introduire sa demande auprès du médiateur du CNPA, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site à l'adresse suivante : http://www.mediateur-

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

cnpa.fr/, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande et dans un délai inférieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du Service Utilisateurs.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGAU et/ou des relations, les Parties sont soumis à la seule compétence des tribunaux français, nonobstant la pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 13 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du système s'appliquent à toute utilisation du Service par un Utilisateur et sont disponibles à tout moment à l'adresse internet du service http://velocite.ecovelo.mobi

L'Utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGAU et à les accepter avant la première utilisation du Service en cochant la case afférente. L'Utilisateur est informé que le seul fait d'utiliser le Service implique l'acceptation entière 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.

Le Prestataire 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. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les CGAU au moment où il effectue la souscription et l'utilisation du Service via l'Application ou le Site, notamment afin de s'assurer des dispositions qui y sont applicables.

Le fait pour le Prestataire 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.

Dans l'hypothèse où l'Autorité Organisatrice choisirait de confier le Service à une société autre que le Prestataire, l'Utilisateur accepte que son Forfait et les présentes CGAU soient automatiquement transférés au nouvel Opérateur, quel qu'il soit.

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 20/02/2026 à 12h07
Réference de l'AR : 002-200043495-20260212-DEC202602_14-DE
Publié le 20/02/2026 ; Rendu exécutoire le 20/02/2026

ANNEXE I
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de Ecovelo, 1B rue Mellier 44100 NANTES – 09 74 59 13 14, support@ecovelo.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement au service de Vélo'Cité :

Inscription le :

Nom du consommateur :

Numéro de téléphone du consommateur :

Email du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :