



Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation des Vélos à Assistance Electrique en Libre-Service de la CIVIS

Article 1 – Objet et structure du service	2
Article 2 - Définitions.....	3
Article 3 - Utilisateurs du service	4
Article 4 - Disponibilité du service.....	4
Article 5 – Tarification du service et modalités de paiement	4
Article 6 – Modalités d'accès au service	5
Article 7 – Obligations de l'Utilisateur	9
Article 8 – Responsabilité et déclarations de l'Utilisateur	10
Article 9 – Pénalités	11
Article 10 – Informatique et libertés.....	11
Article 11 – Règlement des litiges	12
Article 12 – Application et opposabilité des conditions generales	13

ARTICLE 1 – OBJET ET STRUCTURE DU SERVICE

1-1 Objet du service

Les présentes CGAU ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques, (le(s) « Utilisateur(s) »), pour leur usage personnel, dans les conditions définies ci-après. La location en libre-service de Vélos à Assistance Electrique (VAE) est un service proposé par la CIVIS (l'Autorité Organisatrice) et dont la gestion est confiée à la SEMITTEL, mandataire du groupement CINEO, qui exploite le réseau de transport urbain Alternéo dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public. Le service permet de louer un Vélo à Assistance Electrique pour une période courte allant de quelques minutes à quelques heures (dans la limite de 24 heures consécutives).

1-2 Structure du service

L'offre « Altervélo Libre-Service » s'articule autour de 10 stations positionnées sur les communes de St-Pierre et de St-Louis. Les stations sont composées d'un nombre fixe de places de stationnement (arceaux), chaque place de stationnement étant elle-même dotée d'un point d'attache fixe (chaîne) permettant la restitution des vélos. En tout, 152 places de stationnement permettent la mise à disposition ou la restitution de vélos. Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station 12 mois sur 12, 7 jours sur 7, de 5h à 22h sauf cas précisés à l'article 4.

Les Vélos à Assistance Electrique disponibles à la location sont équipés d'une potence qui comportent un bouton permettant de les activer en vue de les déverrouiller.

Les 10 stations sont positionnées :

<u>Saint - Pierre</u>	<u>Saint - Louis</u>
Bois d'Olivés / Avenue Laurent Vergès	Roche Maigres
Eglise Bon Pasteur (Ravine Blanche)	Mairie de la Rivière
Mairie de Terre Sainte	Pôle d'échanges
Stade Casabona	
Pôle d'échanges Marché Couvert	
Stade de Terre Sainte	
Port	

1-3 Coordonnées de la SEMITTEL

SEMITTEL – Centre Technique ALTERNEO

82 rue Antoine Felix-Leveneur ZAC Roland Hoarau

97410 Saint Pierre

Téléphone : 0262 55 40 60

Contact: altervelo@semittel.re

Site internet : <http://www.alterneo.re/>

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Abonnements : désigne les formules de souscription proposées aux Utilisateurs du service Altervélo Libre-Service.

Application Altervélo : désigne un programme téléchargeable de façon gratuite et exécutable à partir du système d'exploitation (iOS ou Android) d'un smartphone. Elle permet notamment à tout Utilisateur du Service de trouver une station à proximité, d'identifier le nombre de vélos et de places de stationnement disponibles au sein de cette station, d'obtenir les détails concernant sa location ou en cours, de changer d'abonnement ou de déclarer un incident.

Stations : désigne un ensemble de points d'accroche d'où sont possibles le retrait et la dépose des VAE de façon sécurisée par l'Utilisateur.

Dépôt de Garantie (Caution) : somme de deux cents euros que l'Opérateur peut prélever selon les modalités décrites dans l'article 9 en cas de non-restitution du vélo.

Client : désigne toute personne physique ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat d'un ou plusieurs Services pour son compte ou pour le compte d'un mineur de plus de 16 ans en tant que tuteur légal.

Compte : désigne le compte client créé par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder au Service.

Parties : désigne ensemble l'Opérateur, l'Utilisateur et le Client ayant souscrit aux présentes CGAU pour son compte ou pour le compte d'un mineur en cas de tuteur légal.

Service : désigne le service de Vélos à Assistance Électrique en libre-service proposé par l'Opérateur.

Sites : désigne les sites web www.altervelo-libreservice.re et <https://user.cycloan.fr/home> mis à disposition des Utilisateurs, des Clients et personnes souhaitant avoir des informations sur le Service, souscrire au Service, contacter le Service Clients, localiser une station, consulter les CGAU.

Utilisateur : désigne toute personne physique âgée de plus de 16 ans utilisant le Service avec un Abonnement.

Vélo à Assistance Électrique (VAE) : désigne les vélos à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Altervélo Libre-Service.

Potence : boîtier électronique, encastré dans le guidon, et doté d'un bouton capable d'activer le vélo afin de le détecter via l'application puis de le déverrouiller.

ARTICLE 3 - UTILISATEURS DU SERVICE

L'accès au service est réservé à toute personne de 16 ans et plus (personne ci-après dénommée « l'Utilisateur ») reconnaissant être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

ARTICLE 4 - DISPONIBILITE DU SERVICE

Dès lors que l'Utilisateur dispose d'un Abonnement (droit d'accès), il peut louer un vélo pour un nombre de locations illimité durant la période de validité de son Abonnement.

L'Abonnement de l'Utilisateur exclut la prise simultanée de plusieurs vélos.

Aucune location ne pourra excéder une durée de 24h consécutives.

En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Service par l'Utilisateur, les données délivrées par le serveur informatique de l'Opérateur font foi. Au-delà de la Durée d'Utilisation Continue Autorisée, le vélo est considéré comme non restitué et l'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant de la Caution (cf. modalités décrites dans l'article 9).

Le Service est accessible dans la limite des vélos disponibles dans chaque Station, 12 mois sur 12, 7 jours sur 7, de 5h à 22h, sauf en cas de force majeure ou d'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'Opérateur garantit fournir ses meilleurs efforts pour informer en temps réel l'Utilisateur des conditions de disponibilité du Service via le Site ou l'Application.

ARTICLE 5 – TARIFICATION DU SERVICE ET MODALITES DE PAIEMENT

5-1 Structure de la tarification

La tarification du service est composée de deux éléments distincts : un droit d'accès (abonnement) et un droit d'usage (utilisation). L'Utilisateur s'acquitte du droit d'accès lors de sa souscription au service, soit lors de la création de son compte client.

Les différentes formules d'abonnement proposées sont les suivantes :

- Formule 1 jour : 3 €
- Formule 7 jours : 11 €

- Formule 1 mois : 15 €
- Formule 1 an : 30 €.

L'utilisateur s'acquitte du droit d'usage à chaque fin de location. Le montant facturé alors est fonction du temps d'utilisation du vélo (temps écoulé entre la mise à disposition d'un vélo et sa restitution).

Le droit d'usage est facturé comme suit :

- De 0 à 15 minutes de location : 0 € (gratuité)
- De 15 minutes à 1 heure de location : 1,5 €
- Au-delà et par tranche de 30 minute supplémentaire : 2 €.

5-2 Modalités de paiement

L'accès au service est conditionné à l'entrée par l'Utilisateur des coordonnées de sa carte bancaire. Le compte correspondant sera débité :

- Lors de toute inscription (sélection d'une formule d'abonnement) ;
- Lors de chaque utilisation du service et selon les tarifs en vigueur.

5-3 Autres précisions

Montant du dépôt de garantie (caution) : 200 €

Toute heure d'utilisation entamée au-delà de la période initiale de gratuité est facturée dans sa totalité.

Les Abonnements sont strictement personnels à la personne indiquée comme Utilisateur lors de la souscription.

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

Aucun tarif préférentiel n'est accordé.

ARTICLE 6 – MODALITES D'ACCES AU SERVICE

6.1 Souscription au service

6.1.1 Création d'un Compte Utilisateur

Afin de pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur est invité à créer un Compte Utilisateur en remplissant le formulaire d'inscription disponible sur le site de Cycloan accessible à l'adresse suivante : <https://user.cycloan.fr/home> .

Il choisit son abonnement parmi les formules proposées.

Il saisit ses informations personnelles :

- ses coordonnées (facultatif, cependant il peut être intéressant de renseigner un numéro de portable afin de pouvoir être appelé par le service hotline si souhaité) ;
- ses identifiants : adresse e-mail et mot de passe ; qui lui permettent par la suite d'accéder aux informations de son Compte.

Et enregistre ses informations bancaires (numéro de carte bancaire) et ce quel que soit le type d'Abonnement choisi.

L'Utilisateur reconnaît que l'inscription au Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGAU et qu'il autorise notamment l'Opérateur à prélever 200 euros par vélo au titre de dépôt de garantie (caution) et selon les modalités précisées au sein de l'article 9.

Une fois la souscription finalisée, un courriel est adressé à L'utilisateur pour valider son contrat. Le lien de validation contenu dans le courrier est valide pendant 1 jour.

L'Utilisateur peut alors télécharger l'application (si ce n'est déjà fait) et se connecter au moyen des identifiants choisis.

L'Opérateur 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.

6.1.1 Description des moyens d'accès au vélo

Une fois abonné au service, l'Utilisateur doit se rendre dans l'une des stations du réseau. Il doit impérativement être doté d'un smartphone sur lequel il aura téléchargé l'Application.

6.2 Modalités d'usage du vélo

6.2.1 Modalités d'emprunt du vélo en station

Pour être en mesure de louer un vélo, l'Utilisateur doit activer son Bluetooth (moyen de communication avec la potence). Il doit aussi autoriser le partage de sa position s'il souhaite que la carte soit centrée sur sa position et pour permettre le guidage jusqu'à la station la plus proche.

En Station, l'Utilisateur doit :

- Se positionner directement devant le vélo de son choix et appuyer sur le bouton au centre de la potence afin d'activer le vélo ;
- Débloquer le vélo en sélectionnant la touche dédiée sur son smartphone (cadenas) puis en sélectionnant dans la liste des vélos disponibles le vélo de son choix (le numéro de parc du vélo figure à gauche du bouton de la potence et sous la selle du vélo). La chaîne se retire automatiquement de la potence après cette action.

L'assistance électrique des Vélos se met automatiquement en marche dès que l'Utilisateur commence à pédaler. Le niveau d'assistance électrique n'est pas modulable mais l'Utilisateur peut faciliter sa conduite selon les

circonstances en changeant les vitesses manuelles (au nombre de 3). Pour des raisons de sécurité, il est recommandé d'arrêter de pédaler pour réaliser cette opération.

6.2.2 Sécuriser un vélo en dehors d'une station pendant la location

En cas d'arrêt minute, il est possible de verrouiller le Vélo en cours de location et en dehors d'une station. L'Utilisateur est informé que dans ce cas, le temps de location continue à être décompté.

Pour verrouiller son Vélo en dehors d'une Station, l'Utilisateur doit :

- Retirer la chaîne d'auto-verrouillage de son emplacement (gauche de la potence) ;
- La faire passer par un point fixe puis l'introduire dans la potence.

L'assistance électrique du Vélo se bloque de manière automatique.

Lorsqu'il souhaite reprendre sa course, l'Utilisateur doit :

- Appuyer sur le bouton de la potence ;
- Rouvrir l'Application sur son téléphone et débloquer le vélo en cliquant sur le cadenas puis en sélectionnant le vélo dans la liste affichée.

La chaîne d'auto-verrouillage se retire automatiquement de la potence et l'Utilisateur peut alors la replacer dans l'emplacement dédié à cet effet (à gauche de la potence) avant de continuer son trajet.

L'Utilisateur reste responsable du vélo pendant toute la durée de la location, ce qui inclut tout moment d'arrêt.

6.2.3 Restituer un vélo en fin de location

Pour restituer un Vélo en fin de location, l'Utilisateur doit se rendre dans n'importe quelle Station disposant à minima d'une chaîne libre.

En Station, l'Utilisateur doit :

- Positionner la roue avant du vélo loué dans l'emplacement prévu à cet effet (arceau).
- Insérer la chaîne de l'emplacement choisi dans la potence du vélo.

Suite à cette action :

- un signal vert clignotant émanant de la potence confirme que le rendu est en cours ;
- un signal **vert fixe** indique que le Vélo est correctement attaché marquant la fin de la location. Le montant dû pour l'utilisation du Service sera débité en fonction du temps de location réel (tarification détaillée dans l'article 5).
- un signal rouge émanant de la potence ou tout autre message indique que le Vélo n'a pas été restitué. L'utilisateur doit alors repositionner le Vélo et réitérer la procédure définie ci-avant, soit avec la même chaîne, soit avec une autre chaîne disponible et sur un emplacement différent.

Si après ces manipulations le Vélo n'est toujours pas restitué, l'Utilisateur peut forcer la restitution en sélectionnant dans l'Application le mode « Restitution Assistée » et en suivant les instructions détaillées. En fin de processus, le signal **vert fixe** confirme la bonne restitution du vélo.

Si malgré tout, la restitution reste impossible, l'Utilisateur doit contacter dans les plus brefs délais le Service Clients (par téléphone ou par mail) pour identifier l'origine de l'incident. Si l'anomalie est avérée par le système informatique, le montant du trajet sera calculé en fonction du moment où l'Utilisateur a informé le Service Clients.

Si aucune anomalie n'est avérée ou si l'Utilisateur ne prévient pas le Service Clients, le montant du trajet sera dû en totalité, le Vélo restant sous sa responsabilité. De plus, les dispositions de l'Article 7 s'appliqueront.

6.2.4 Résiliation de l'Abonnement

Les Abonnements peuvent cependant être résiliés de manière anticipée dans les conditions listées ci-dessous.

La résiliation entraîne dans tous les cas la désactivation de l'abonnement considéré.

En cas de résiliation, le montant correspondant aux consommations hors-forfait (droit d'usage) reste dû.

6.2.5. Résiliation pour motifs légitimes

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

- décès de l'Utilisateur (certificat de décès) ;
- perte d'emploi en contrat à durée indéterminée hors période d'essai (attestation pôle-emploi) ;
- grossesse (attestation médicale de grossesse) ;
- incapacité physique à faire du Vélo, temporaire de plus de 4 mois ou définitive (justificatif médical) ;

La demande de résiliation pour motifs légitimes doit être adressée par courrier simple : Semittel - Service Altervélo 82 rue Antoine Felix-Leveneur ZAC Roland Hoarau 97410 Saint-Pierre ou par courriel à altervelo@semmittel.re avec les pièces justificatives correspondant à l'événement en cause.

La résiliation est effective sous 15 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Clients, cachet de la Poste faisant foi.

Dans ce cas, un remboursement au prorata temporis du nombre de mois entiers restant à courir jusqu'à la Date d'échéance de son Abonnement est effectué.

6.2.6. Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur

En dehors des cas de motifs légitimes, si l'Utilisateur souhaite résilier avant l'échéance de son Abonnement, il doit notifier par courrier simple sa demande de résiliation à Semittel - Service Altervélo 82 rue Antoine Felix-Leveneur ZAC Roland Hoarau 97410 Saint-Pierre ou par courriel à altervelo@semmittel.re

La résiliation est effective sous 15 jours ouvrés à compter de la réception de sa demande au Service Clients, cachet de la Poste faisant foi.

Dans ce cas, aucun remboursement n'est réalisé.

6.2.7. Résiliation unilatérale pour faute

L'accès au Service est suspendu, puis l'Abonnement est résilié de plein droit par l'Opérateur, en cas de faute de l'Utilisateur. Sont considérées comme une faute de l'Utilisateur :

- Carte bancaire expirée ou invalide ;

- Utilisation du service non conforme aux présentes CGAU,
- Toute fausse déclaration relative à la souscription ou/et l'usage du service.

De fait, après 2 relances infructueuses auprès de l'Utilisateur, l'Opérateur suspend l'accès au Service jusqu'à régularisation de la situation par l'Abonné.

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, l'Abonnement est de plein droit résilié.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le Compte et l'Abonnement de l'Utilisateur de plein droit et sans indemnités, s'il s'avère que l'Utilisateur ne régularise pas sa situation.

L'Abonnement est résilié immédiatement de plein droit par l'Opérateur, en cas de fraude et en cas de malveillance.

En cas de non-paiement des factures (faute de provision), des frais de recouvrement pourront s'appliquer.

L'Opérateur se réserve également le droit de recouvrer en justice le montant de sa créance.

L'Opérateur se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription d'Abonnement à un Utilisateur pendant un délai de 3 ans à compter de la fin du précédent abonnement dans le cas d'un Abonnement résilié pour impayé qui n'a pas fait l'objet d'une régularisation de sa situation.

ARTICLE 7 – 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 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 (chaîne d'auto-verrouillage) à un point fixe dès qu'il s'arrête hors station.

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

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

- 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 5 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 ;
- la prise simultanée de plusieurs Vélos ;
- l'utilisation du service à des fins de location ou à des fins de livraison commerciale;
- et plus généralement, toute utilisation anormale d'un Vélo.

Le Vélo ne peut supporter une charge totale supérieure à 100 kg.

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 l'Opérateur ou de ses représentants.

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 au Vélo, 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.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs 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 Abonnement. Au besoin, il met à jour les données de sa carte bancaire directement sur son Compte.

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, dont:

- la bonne fixation de la selle et des pédales
- le bon fonctionnement du système de freinage et de l'éclairage avant et arrière ;
- le bon état général du cadre et des pneumatiques.

Si identification d'un dysfonctionnement quelconque, l'Utilisateur doit le signaler depuis son Compte ou auprès du Service Clients.

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.

Indépendamment des dispositions d'hygiénisation des Vélos prises par l'Opérateur lors de ses opérations de maintenance (par la désinfection des pièces en contact avec les Utilisateurs qui pourraient alors avoir été manipulées), l'Utilisateur est responsable du respect des recommandations sanitaires émises par les autorités publiques pour tous ses déplacements.

Sauf cas de force majeure, 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 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, et cela peut donner lieu à des pénalités dans les conditions de l'article 7.

La disparition ou le vol du Vélo dont il est responsable donne lieu au prélèvement du dépôt de garantie, charge à l'Utilisateur de se tourner ensuite vers son assureur pour une éventuelle indemnisation s'il est titulaire d'une police d'assurances couvrant ce cas spécifique.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, l'Utilisateur a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du Service Clients. Le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à sa restitution.

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 Clients.

Il incombe à l'Utilisateur de préserver la sécurité et la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe de son compte.

ARTICLE 9 – PENALITES

L'Opérateur se réserve le droit de prélever le montant correspondant au dépôt de garantie (caution), soit la somme de deux cents euros, dans les cas suivants :

- Non restitution du vélo dans les délais impartis (toute location ne peut dépasser 24 heures) ;
- Disparition du vélo ;
- Dégradations du vélo, imputables à l'Utilisateur et dont le prix des réparations serait supérieur au montant du dépôt de garantie.

ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

En créant un Compte et en souscrivant au Service, l'Utilisateur consent à la collecte et au traitement de ses données personnelles par l'Opérateur ou tout prestataire désigné, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

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

Les données personnelles recueillies par l'Opérateur font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- la souscription en ligne du Service ;
- la gestion des Vélos ;
- la gestion de la relation commerciale avec les Utilisateurs ;
- l'éventuel envoi d'offres commerciales par l'Opérateur ;
- l'exclusion temporaire ou définitive éventuelle d'Utilisateurs.

Par ailleurs, les potences intégrées aux Vélos, et dont la fonction première est de permettre le verrouillage et le déverrouillage des Vélos, remontent également périodiquement la géolocalisation de ces derniers, et ce uniquement afin d'en faciliter l'exploitation par l'Opérateur. En acceptant les présentes CGAU, l'Utilisateur reconnaît que certaines données concernant son trajet puissent être ainsi remontées par le système d'exploitation.

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 au RGPD, dans la limite de 3 ans à compter de la date d'expiration de son dernier abonnement.

Dans cette optique, l'Utilisateur accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par l'Opérateur à ses sous-traitants et partenaires, y compris dans d'autres pays hors 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 aux lois et règlements précités, 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 Clients par courrier à l'adresse suivante : Semittel - Service Altervélo 82 rue Antoine Felix-Leveueur ZAC Roland Hoarau 97410 Saint-Pierre ou par courriel adressé à reclamations@semmittel.re.

En créant un Compte, l'Utilisateur accepte de recevoir des textos d'information (SMS) et courriels dans le cadre du fonctionnement normal de l'activité découlant de son utilisation du Service.

L'Utilisateur est susceptible de recevoir des offres commerciales de l'Opérateur et/ou de ses partenaires, par courriel ou SMS.

ARTICLE 11 – REGLEMENT DES LITIGES

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur et l'Opérateur 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 reclamations@semmittel.re, soit par lettre envoyée à Semittel - Service Altervélo 82 rue Antoine Felix-Leveueur ZAC Roland Hoarau 97410 Saint-Pierre.

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 Clients d'une réclamation écrite.

L'Utilisateur doit introduire sa demande auprès du médiateur de l'Opérateur, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site à l'adresse suivante : <http://www.mediateur-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 Clients.

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

ARTICLE 12 – APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (CGAU) du système Altervélo Libre-Service s'appliquent à toute utilisation du Service par un Utilisateur et sont disponibles à tout moment à l'adresse www.alterneo.re.

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.

L'Utilisateur reconnaît que les présentes CGAU ainsi que les fonctionnalités offertes sur le Site et/ou l'Application peuvent être modifiées sans préavis. En cas de modification, les CGAU modifiées entreront en vigueur à compter du moment de leur mise en ligne sur le Site et sur l'Application. En souscrivant au service, les Utilisateurs reconnaissent accepter les CGAU et la SEMITTEL recommande aux Utilisateurs une lecture approfondie desdites CGAU. Également, la SEMITTEL conseille aux Utilisateurs du service de vérifier régulièrement si d'éventuelles modifications des CGAU seraient intervenues.

Le fait pour l'Opérateur 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 la CIVIS choisirait de confier le Service à une société autre que l'Opérateur, l'Utilisateur accepte que son Abonnement et les présentes CGAU soient automatiquement transférés au nouvel Opérateur.