

Règlement d'utilisation du service de vélo en libre-service « V'lille » du réseau ilévia

Article 1. Champ d'application du présent règlement

1.1 Le présent règlement est applicable à l'ensemble du service de vélos en libre-service du réseau ilévia, implanté sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille, exploité sous la dénomination V'lille, par Keolis Lille Métropole l'Exploitant du réseau ilévia.

Article 2. Objet du présent règlement

2.1 Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service V'lille et précise leurs droits et leurs obligations. Il complète la législation en vigueur.

Article 3. Description du service V'lille

3.1 Le service V'Lille consiste en la mise à disposition de vélos en libre-service aux Clients inscrits au service, via des stations (Stations) avec une borne principale (Borne) et des bornes d'accrochage (Bornettes) permettant l'emprunt et le retour de vélos.

3.2 Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux Bornettes. Ils sont équipés d'un antiviol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des Stations.

3.3 La Borne permet l'identification des Clients. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les Bornettes pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.

3.4 Certaines Stations sont équipées d'un lecteur de cartes bancaires permettant l'abonnement occasionnel au service (24 heures ou 7 jours) et le rechargement du « Crédit temps » prépayé pour les abonnés 1 an.

Article 4. Clients du service V'lille

4.1 Le service V'Lille est réservé aux personnes de 14 ans et plus (personnes ci-après dénommées le « Client »).

4.2 Le Client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale à cet égard.

Article 5. Modalités d'abonnement au service V'lille

5.1 Pour accéder au service V'Lille, le Client doit s'y abonner. Il a le choix entre un abonnement d'un (1) an ou un abonnement occasionnel (24 heures ou 7 jours).

5.2 L'abonnement 1 an : pour bénéficier d'un tel abonnement, le client doit être en possession d'une carte Pass Pass sans contact personnelle.

5.2.1 Pour les clients ne disposant pas d'une carte Pass Pass, afin de souscrire un abonnement d'un an au service V'Lille, ils peuvent :

- soit se rendre dans une agence ilévia où ils pourront créer une carte Pass Pass et où un formulaire d'abonnement au service V'lille leur sera remis ;
- soit faire une demande de création de carte Pass Pass et d'abonnement au service V'lille en envoyant le formulaire (disponible en agence ou en téléchargement sur www.ilevia.fr) par courrier à l'adresse KEOLIS Lille Métropole, Centre d'affaires Château Rouge, 276 avenue de la Marne, BP 51009, 59701 Marcq-en-Barœul.

5.2.2 Pour les Clients disposant déjà d'une carte Pass Pass, afin de souscrire un abonnement d'un an au service V'Lille, ils peuvent :

- soit se rendre sur le site Internet www.ilevia.fr, créer un compte personnel ilévia (s'ils n'en disposent pas déjà d'un) et souscrire ensuite un abonnement via la boutique en ligne;
- soit se rendre dans une agence ilévia où un formulaire d'abonnement leur sera remis ;
- soit faire une demande d'abonnement en envoyant le formulaire (disponible en agence ou en téléchargement sur www.ilevia.fr) par courrier à l'adresse KEOLIS Lille Métropole, Centre d'affaires Château Rouge, 276 avenue de la Marne, BP 51009, 59701 Marcq-en-Barœul ;

5.2.3 Les Clients disposant d'un abonnement ilévia longue durée (permanent, 1 an ou 10 mois) bénéficient d'un tarif préférentiel pour souscrire un abonnement V'Lille.

5.2.4 Pour souscrire un abonnement annuel, il est demandé au Client de réaliser un dépôt de garantie (cf. article 8.1.1),

5.2.5 Pour souscrire un abonnement annuel, le client doit choisir un mot de passe (4 chiffres) qui lui permettra de s'identifier à la Borne.

5.2.6 Pour les abonnés un an, une recharge de « crédit temps » prépayé est également nécessaire. Les modalités de paiement de l'abonnement sont détaillées à l'article 8 du présent règlement.

5.3 L'abonnement occasionnel : l'achat de ce titre s'effectue par carte bancaire, sur une Borne équipée d'un lecteur de cartes bancaires ou sur le site internet www.ilevia.fr. Simultanément, ilévia procède à une pré-autorisation bancaire du montant du dépôt de garantie (cf. Article 8.1).

5.3.1 Un numéro d'accès ou « code client » occasionnel est délivré au Client. Afin de compléter son identification, le Client saisit un mot de passe de son choix à 4 chiffres.

5.3.2 L'abonnement occasionnel n'est pas possible sur les Bornes non équipées d'un lecteur de cartes bancaires. Le Client peut utiliser le code barre présent sur la borne pour accéder à l'achat d'un titre V'Lille sur le site www.ilevia.fr. Il sera ensuite en mesure d'emprunter un vélo avec son code occasionnel.

5.3.3 Une fois qu'il s'est abonné, le Client muni de son numéro d'accès occasionnel et de son code secret peut retirer un vélo à partir de n'importe laquelle des Stations. Le numéro d'accès occasionnel et le code secret sont valides pendant toute la période de l'abonnement. Ils devront être rappelés pour toute utilisation du service V'Lille pendant la période d'abonnement.

5.3.4 S'il s'abonne sur une Borne, le client peut imprimer un ticket récapitulatif numéro d'accès et code secret. Il peut aussi recevoir un SMS avec ses numéro d'accès et code secret sous réserve de saisir son numéro de téléphone portable au moment de son abonnement. En cas de perte de son numéro d'accès ou de son code secret, le Client peut les récupérer en appelant le centre relation client au numéro 03 20 40 40 40. Son numéro de téléphone portable permet de l'identifier.

5.3.5 La durée de validité de l'abonnement occasionnel commence à partir de la 1^{ère} utilisation du service (1^{er} emprunt d'un vélo).

5.4 L'abonnement occasionnel ou annuel n'est possible qu'après prise de connaissance et acceptation (cas d'un abonnement par Internet ou sur Borne) ou signature (cas d'un abonnement par courrier ou en agence) du présent règlement d'utilisation du service.

Article 6. Disponibilité du service V'Lille

6.1 Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure ou édicton 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.

6.2 Dans le cadre d'un abonnement occasionnel, le Client dispose d'un droit d'accès de 24 heures à 7 jours glissants en fonction du forfait choisi à compter de la 1^{ère} utilisation du service (1^{er} emprunt), sous réserve de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris la garantie).

6.3 Dans le cadre d'un abonnement 1 an, la carte Pass Pass personnelle permet à son détenteur de s'abonner au service V'Lille pour 1 an à compter de la date d'enregistrement des données par ilévia soit en agence ilévia, soit sur internet, soit après traitement pour les demandes formulées par courrier.

Article 7. Conditions d'utilisation du service V'Lille

7.1 L'utilisation du service V'Lille suppose la souscription d'un abonnement occasionnel ou 1 an, tel que prévu à l'Article 5 ci-dessus, en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement et de son paiement dans les conditions prévues à l'Article 8 ci-dessous. Les tarifs applicables au service V'Lille sont disponibles sur le site www.ilevia.fr ainsi qu'en agence ilévia.

7.1.1 L'abonnement est non remboursable, sauf motif légitime dûment justifié par le Client. Le crédit temps est remboursable dans les hypothèses et conditions précisées aux articles 8.2.4 et 10.1 ci-après.

7.1.2 Le dépôt de garantie peut être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues à l'article 8.1.1 du présent règlement.

7.2 **Pour emprunter un vélo**, le client doit s'identifier à la Borne, soit :

Pour les abonnés un an : via « reconnaissance de la carte Pass Pass sans contact + saisi du code secret »,

Pour les abonnés occasionnels : via « saisi du numéro d'accès + saisi du code secret ».

Dans le cas des « Bornettes express », seule la carte sans contact est nécessaire pour retirer un vélo.

Le Client choisit le vélo qu'il souhaite retirer parmi les vélos présents en Station. Le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la Bornette. Le client peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut, il peut le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.

7.3 **Pour retourner un vélo**, le Client raccroche celui-ci à une Bornette dont le voyant est vert clignotant. Un bip sonore et un voyant vert fixe (au niveau de la Bornette) confirment la prise en compte de la remise du vélo.

7.3.1 Un voyant rouge signale soit une Bornette non fonctionnelle (dans ce cas le client ne peut pas raccrocher son vélo) soit un vélo non disponible à l'utilisation.

7.3.2 Si la Station ne dispose pas d'une Bornette libre et en état de fonctionnement (voyant vert clignotant) le client doit restituer son vélo à une autre Station. Il peut consulter sur la Borne la localisation et l'état (nombre de Bornettes disponibles) des trois Stations situées à proximité immédiate.

7.4 **Décompte du temps d'utilisation du service V'Lille** : Le temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo et son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert fixe. Le Client est responsable de vérifier que le raccrochage du vélo est bien validé.

7.4.1 En cas de difficulté de raccrochage du vélo, le Client doit, dans les meilleurs délais, contacter le centre relation client au numéro 03 20 40 40 40 ou adresser un courriel à l'adresse contact@ilevia.fr pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre son utilisation. A défaut, l'utilisation n'est pas clôturée et la facturation se poursuit normalement.

7.4.2 La première demi-heure d'utilisation est gratuite à chaque utilisation d'un vélo. Les dépassements horaires sont facturés dès la 31ème minute d'utilisation, en fonction de la durée d'utilisation du vélo, en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation.

7.4.3 Toute demi-heure entamée est entièrement due. Ce montant est soit prélevé sur le « Crédit temps » prépayé du Client (cas d'un abonnement 1 an), soit débité sur la carte bancaire du client à l'issue de la période d'abonnement (cas d'un abonnement occasionnel).

7.5 La durée totale de chaque utilisation est limitée à 24 heures. Au-delà de 24h, le vélo est considéré comme volé jusqu'à ce qu'il soit retrouvé. Le compte du Client est alors bloqué et il ne peut donc plus utiliser de vélo jusqu'à ce que le vélo soit réceptionné par ilévia ou que son compte soit débloqué par ilévia sur demande du Client.

7.6 En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le Client, les données délivrées par le serveur informatique du service V'Lille font foi jusqu'à preuve contraire apportée par le Client.

Article 8. Modalités de paiement du service V'Lille

8.1 **Le dépôt de garantie** : Un dépôt de garantie, du montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date d'abonnement, doit être constitué de la manière suivante :

8.1.1 Abonnement 1 an : est à fournir soit une autorisation de prélèvement, soit un chèque. Le dépôt peut également être constitué par carte bancaire dans les conditions précisées au point 8.1.6.

8.1.2 Abonnement occasionnel : le dépôt est à constituer uniquement par carte bancaire sur la Borne ou sur le site internet www.ilevia.fr.

8.1.3 Le dépôt de garantie n'est pas encaissé au moment de l'abonnement.

8.1.4 Le dépôt de garantie couvre la durée de l'abonnement (soit 24 heures, 7 jours ou 1 an)

8.1.5 Le dépôt de garantie peut être utilisé par l'Exploitant pour couvrir les dommages subis par le vélo au cours de l'utilisation du service V'Lille par le Client dans les conditions précisées à l'article 11 du présent règlement.

8.1.6 Dépôt de garantie par carte bancaire :

- Pour les abonnements occasionnels, le montant du dépôt de garantie est réservé par pré-autorisation sur le compte bancaire du Client durant 24 heures à 7 jours maximum selon l'abonnement choisi.
 - Certaines banques ou comptes bancaires n'acceptent pas le système de paiement par pré-autorisation. L'accès au service est dans ce cas impossible ;
 - Certaines banques choisissent de prélever le montant de la pré-autorisation puis de le recrediter sur le compte du Client à l'issue de la période d'abonnement. Ces opérations bancaires ne sont pas du fait d'ilévia ;
 - Ilévia libère la pré-autorisation bancaire à l'échéance de l'abonnement (24 heures ou 7 jours), cependant certaines banques peuvent mettre jusqu'à sept jours supplémentaires pour libérer la somme sur le compte.
- Pour les abonnements 1 an, la carte bancaire utilisée pour le paiement de l'abonnement sert également de support de garantie.
- La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 2 semaines, la date d'échéance du contrat d'abonnement.
- Dans le cas d'une carte bancaire arrivant à expiration avant la fin du contrat d'abonnement annuel, le Client s'engage à mettre à jour, sur Internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette remise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.
- En cas de non-respect du présent article, ilévia adresse un courriel au Client pour lui demander de régulariser sa situation dans un délai défini. A défaut pour le Client d'y procéder dans le délai demandé, et sauf l'hypothèse où le Client peut justifier d'un cas de force majeure l'ayant empêché de procéder à cette régularisation dans le délai demandé, ilévia peut interrompre l'accès au service V'Lille jusqu'à régularisation de la situation par le Client.

8.2 Crédit temps prépayé : Les abonnés 1 an doivent créditer leur compte V'lille sur lequel sont prélevés les montants liés à l'usage du vélo au-delà de la première demi-heure. Au moment de l'abonnement ce compte est crédité d'un minimum de 5 euros (espèces, chèque, CB).

8.2.1 Des recharges de 5€, 10€, 15€ et 20€ sont disponibles par Internet, sur les Bornes équipées de lecteurs de cartes bancaires et dans les agences ilévia. En cas d'augmentation éventuelle du tarif du crédit temps ou de ses modalités d'utilisation, le client sera notifié par courriel de ces modifications tarifaires. Le solde maximum présent sur le compte V'lille est de 45 €.

8.2.2 En cas de solde négatif, le compte du Client est bloqué. Il ne peut plus utiliser le service V'Lille jusqu'à ce qu'il re-credite son compte V'lille .

8.2.3 Le Client peut consulter le solde de son Compte V'lille à la Borne ou sur le site internet www.ilevia.fr.

8.2.4 A l'issue d'une année d'abonnement, si le compte du Client est créditeur, ce crédit est conservé pour un réabonnement futur du Client dans la limite de trois (3) ans. A l'issue de ce délai de 3 ans, si le Client ne s'est pas à nouveau abonné et si le Client n'a pas fait une demande expresse auprès d'ilévia pour obtenir la restitution de ce crédit, ce crédit est définitivement perdu pour le Client et ne pourra plus lui être restitué par ilévia.

8.3 Le paiement par prélèvement pour les Clients occasionnels 24h ou 7 jours : ilévia procède, à la fin de validité de l'abonnement, au prélèvement bancaire pour le paiement de l'abonnement, des éventuels dépassements horaires indiqués à l'article 7.4 et au montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 8.1. du présent règlement.

8.4 Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre de l'application du présent règlement, susceptible d'affecter, pendant la période de l'abonnement, la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de garantie.

8.5 Duplicata de carte sans contact : En cas de perte ou vol de la carte sans contact, il est possible d'établir un duplicata dans les agences ilévia moyennant le paiement d'un montant forfaitaire en application des tarifs en vigueur à la date d'établissement du duplicata.

Le lendemain de l'édition du duplicata, le service V'Lille est accessible automatiquement avec la nouvelle carte, après mise à jour des bases de données billettique. Le Client peut également accéder au service immédiatement après le duplicata en associant sa nouvelle carte sans contact à son compte V'lille sur une Borne. Le « Crédit temps » du compte V'lille est reconstitué automatiquement.

8.6 Renouvellement de l'abonnement

8.6.1 Abonnement occasionnel (24h ou 7 jours) : le Client qui souhaite utiliser à nouveau le service V'Lille à l'issue de la période de validité de son abonnement doit souscrire un nouvel abonnement.

8.6.2 Pour les Clients titulaires d'un abonnement 1 an, il n'est procédé à aucun réabonnement automatique. Le Client est informé par ilévia avant l'échéance de son abonnement. Il appartient alors au Client de procéder à son réabonnement selon une procédure simplifiée en fournissant l'ensemble des pièces qui lui sont demandées, l'accès au service étant automatiquement suspendu à la date de fin de validité de son abonnement. Si le Client se réabonne avant l'expiration de son abonnement, ou dans un délai maximum de 3 ans après son expiration, il peut conserver son compte utilisateur et crédit temps. Passé ce délai, le compte V'Lille du client est clôturé et le Client doit alors souscrire un nouvel abonnement selon la procédure normale.

Article 9. Obligations du client du service V'lille

9.1 L'abonnement V'lille est nominatif et réservé à l'usage exclusif du Client qui en est le détenteur. Il ne peut être ni cédé, ni prêté à un tiers.

9.2 Tout Client qui, en méconnaissance de l'article 9.1, cède ou prête son abonnement à un tiers est entièrement responsable de l'utilisation et des dommages éventuels qu'aura pu en faire ce tiers (consommation du crédit temps, suspension de l'abonnement si non rattachage du vélo) en ce compris les conséquences financières en découlant (paiement des dommages notamment en cas de dégradation du vélo).

9.3 Le Client reconnaît que le service V'lille est dédié à un usage personnel de déplacements urbains et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins commerciales par le Client (par exemple : est prohibé toute utilisation du V'Lille dans le cadre d'une activité professionnelle de livraison à vélo). A défaut pour le Client de respecter cette obligation, il s'expose à une suspension, voire une interdiction d'accès au service dès lors que les faits avérés lui sont imputables.

9.4 Les Clients sont tenus d'utiliser les vélos en bonne intelligence, conformément à l'usage pour lequel ils ont été conçus. A défaut, le Client s'expose à l'encaissement de son dépôt de garantie et à la mise en cause de sa responsabilité en application du présent règlement.

9.5 Par le simple fait de retirer un vélo de la Bornette, le Client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par ilévia est en bon état de fonctionnement et s'engage à l'utiliser avec soin, et à le rapporter à l'issue de la période d'utilisation, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

9.6 Il est attiré l'attention du Client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 5 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne. Seul le Client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.

9.7 Le vélo étant placé sous la responsabilité du client, il lui est recommandé de procéder, préalablement à la sélection et à l'utilisation effective du vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents et:

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

9.8 Il est, en outre, recommandé au client :

- d'adapter sa distance de freinage notamment 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 (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit) ;
- de respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite...);
- et d'être titulaire d'une assurance personnelle au titre de sa Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs) ayant souscrit un abonnement.

9.9 Le client a l'obligation d'attacher le vélo à l'aide de l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des Stations.

9.10 Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute leur durée d'utilisation. Le Client s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

9.11 Le Client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de la Métropole Européenne de Lille et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, il en assume toutes les conséquences, l'Exploitant ne pouvant en aucun cas en être tenu pour responsable.

9.12 Ilévia procédant à l'entretien régulier des vélos et à la vérification périodique de leur état en Stations, le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Il appartient toutefois au Client de procéder aux vérifications élémentaires précisées à l'article 9.7 ci-avant lors de la sélection de son vélo et de suivre les recommandations de l'article 9.8 du présent règlement lors de son utilisation. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution au sein d'une Station, sauf à rapporter la preuve de la perte de cette garde, notamment en raison d'un cas de force majeure. En conséquence, le Client dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à sa disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés, sauf défaut d'entretien prouvé de l'Exploitant.

9.13 Le Client ne peut réclamer un quelconque remboursement des frais d'utilisation du service V'Lille ou des dommages-intérêts du fait :

- de l'indisponibilité d'un ou plusieurs vélo(s) en Station ;
- de l'indisponibilité totale ou partielle d'une ou plusieurs Stations V'Lille pendant la période d'abonnement ;
- de l'indisponibilité totale de l'ensemble du service V'Lille pour une durée inférieure ou égale à 24h.

Toutefois, notamment en cas de suppression définitive d'une ou plusieurs stations V'Lille, l'Exploitant se laisse la possibilité de procéder à un remboursement au cas par cas au regard des justificatifs apportées par le Client.

9.14 La signature ou acceptation (cas d'un abonnement sur Borne ou Internet) du formulaire d'abonnement par le Client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu du présent règlement. Il est précisé que le contenu du présent règlement peut faire l'objet d'évolutions dans les conditions précisées à l'article 15 du présent règlement.

Article 10. Droits de l'Exploitant

10.1 En cas de non-respect par le Client du présent règlement, ilévia :

- lui enjoint, par courriel avec accusé de réception ou courrier recommandé avec accusé de réception, de respecter le présent règlement dans un délai imparti et simultanément,
- l'informe qu'à défaut de respecter le présent règlement ou de prouver le respect de celui-ci dans le délai imparti, ilévia peut résilier pour faute de sa part ledit abonnement.

Le solde du « Crédit temps » du compte V'Lille peut alors être restitué au détenteur de la carte Pass Pass à sa demande.

Article 11. Mesures applicables en cas de dégradation du matériel

11.1 Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré par le Client, l'Exploitant se réserve la possibilité de réclamer au Client la réparation de son entier préjudice sous réserve de la preuve contraire rapportée par le Client.

11.1.1 En cas de dégradation du vélo pendant l'utilisation du service V'Lille par le Client et sauf preuve contraire apportée par le Client démontrant que la dégradation du vélo n'est pas de son fait, ilévia se réserve la possibilité de faire supporter au Client les montants correspondant aux dommages subis par le vélo d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages, ce que le Client accepte dès à présent.

11.1.2 En cas de non restitution du vélo par le Client, confirmée en l'absence de réception visée à l'article 7.5 du présent règlement et sauf preuve contraire de la restitution apportée par le Client, ilévia procède à l'encaissement total du dépôt de garantie et ce sans préjudice des dommages-intérêts qu'ilévia peut demander par ailleurs au Client auteur du vol.

11.2 De même, en cas de détérioration d'une Station par le Client, l'Exploitant se réserve le droit de réclamer au Client la réparation de son entier préjudice sous réserve de la preuve contraire rapportée par le Client.

11.3 Pour les dommages visés aux articles 11.1 et 11.2 causés par le Client mineur, sauf exonération due à un cas de force majeure, ilévia se réserve la possibilité de se retourner contre son ou ses représentants légaux pour obtenir réparation des dommages et ce notamment en prélevant sur le dépôt de garantie le montant correspondant et si nécessaire en les facturant si ce dernier était insuffisant.

Article 12. Loi applicable et règlement des litiges

12.1 Les dispositions du présent règlement sont régies par la loi française.

12.2 Tout différend est soumis aux juridictions compétentes.

Article 13. Vidéoprotection

13.1 En application du Titre V du Livre II de Code de la sécurité intérieure, certaines Stations V'Lille sont susceptibles d'être équipées d'un système de vidéoprotection. Le Client peut obtenir des renseignements concernant ce système de vidéoprotection et exercer son droit d'accès aux images le concernant par téléphone au 03.20.40.40.40 ou par courriel à l'adresse contact@ilevia.fr. La visualisation des images n'est autorisée que dans les conditions prévues par la loi et notamment que si le demandeur est identifié sur le film.

13.2 En application de l'article L.1632-2-1 du Code des Transports, les images enregistrées sont susceptibles d'être transmises aux forces de l'ordre.

Article 14. Protection des données à caractère personnel

14.1 Dans le cadre de l'exploitation du réseau Ilévia et, plus précisément, du service V'Lille, l'Exploitant est susceptible de collecter et traiter les données personnelles du Client notamment pour lui permettre l'utilisation du service V'Lille.

14.2 Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, le Client peut se reporter à la Politique de confidentialité de l'Exploitant accessible sur le site internet www.ilevia.fr.

14.3 Dans le cadre des traitements effectués, le Client dispose :

- d'un droit d'accès, de modification, de suppression de ses données personnelles ;
- le cas échéant, d'un droit d'opposition ou de limitation des traitements opérés ;
- d'un droit à la portabilité de ses données ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle.

14.4 Pour toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail contact@ilevia.fr ou à l'adresse postale KEOLIS Lille Métropole, Centre d'affaires Château rouge, 276 avenue de la Marne, BP 51009, 59701 Marcq-en-Barœul.

14.5 Pour exercer l'ensemble de vos droits ou pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données de l'Exploitant à l'adresse dpo@ilevia.fr.

14.6 Le Client est informé qu'en cas de communication à l'Exploitant de ses coordonnées téléphoniques, s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 15. Prise d'effet et modification du présent règlement

15.1 Le présent règlement est applicable à compter du 1^{er} août 2020.

15.2 Il est disponible dans chacune des Stations, dans les points d'information ilévia et sur le site internet www.ilevia.fr.

15.3 L'Exploitant se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les présentes dispositions. Toute éventuelle modification est disponible sur le site internet, les Bornes des Stations vélo et les points d'information ilévia. Elle est portée à la connaissance préalable du Client par courriel l'invitant à consulter le règlement modifié.

15.4 Toute éventuelle modification du présent règlement est applicable comme suit :

- de plein droit à tout nouvel achat d'abonnement (occasionnel ou 1 an) opéré par le Client postérieurement à l'entrée en vigueur du règlement modifié fixée à l'article 15.1 ;
- de plein droit à l'abonnement en cours si les modifications apportées ne concernent ni la durée, ni le prix, ni les caractéristiques du service fourni ;
- à l'abonnement en cours si les modifications concerne la durée, le prix, ou les caractéristiques du service fourni avec la faculté pour le Client de résilier l'abonnement s'il refuse lesdites nouvelles modifications.

Article 16. Réclamations

16.1 Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : KEOLIS Lille Métropole, 276 avenue de la Marne, BP 51009 - 59701 Marcq en Barœul Cedex.

16.2 Toute réclamation concernant la facturation du service doit être réalisée dans un délai maximum de 45 jours suivant la date d'utilisation du service. Aucune réclamation ne sera acceptée après ce délai. L'exploitant s'engage à répondre au Client dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la réclamation.

16.3 Les coordonnées du médiateur agréé auquel est affilié l'Exploitant sont les suivantes :

Médiateur Tourisme et Voyage

MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 PARIS CEDEX 17

<http://www.mtv.travel>

Pour Keolis Lille Metropole
Le Directeur Général

Pour la Métropole Européenne de Lille
Pour le Président,
Le Vice-Président Délégué aux transports

Gilles FARGIER

Daniel JANSSENS