CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU SERVICE DE LOCATION DE VELOS EN LIBRE-SERVICE VELO2

ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE VELO2

OBJET

Le service Vélo2 est un dispositif de location de vélo en libre-service proposé par la CACP et dont l'exploitation et la gestion est confiée à l'opérateur nextbike.

Le service porte sur la location courte durée de vélos en libre-service en station.

Dans les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation du service (CGVU) :

- L'abonnement : correspond à la souscription d'un forfait d'une durée de 24h, 1 mois ou 1 an, durée pendant laquelle l'usager a accès au service.
- Les locations : correspondent aux emprunts de Vélo2 et donc aux trajets réalisés.

Ex. : Au cours d'un abonnement 24h, un usager peut réaliser plusieurs locations (= trajets).

COORDONNEES DU SERVICE USAGERS

Site internet : https://www.velo2.cergypontoise.fr

Application : nextbike

Service client accessible 24h/24 et 7j/7 : 01 85 85 14 31 / velo2@nextbike.com / nextbike France – 17 avenue de Strasbourg 68 350 Brunstatt-Didenheim

Une rubrique « Questions fréquentes » (FAQ) est présente sur le site internet Vélo2

DESCRIPTION DU SERVICE

Le service permet à l'usager, après avoir créé un compte et souscrit un abonnement sur l'application ou sur le site Internet, d'emprunter un Vélo2 situé sur une station selon les modalités décrites ci-après.

Le vélo reste la propriété exclusive de nextbike et dédié au service Vélo2 pendant toute la durée d'utilisation du service.

Le service est constitué en 2026 de 49 stations. Chaque station est composée (sauf stations temporaires le cas échéant) :

- De plusieurs bornes de stationnement vélo2, permettant la location et la restitution des vélo2 et le cas échéant leur recharge,
- D'un totem d'identification de la station Vélo2

La localisation de ces stations, dont le nombre pourra évoluer, est identifiée dans l'application nextbike et sur le site internet Vélo2.

Le service est également doté d'un site internet et d'une application permettant à l'utilisateur :

- De créer un compte ;
- De s'identifier et d'accéder aux informations présentes sur son compte ;
- De consulter l'état des stations et la position des vélos situées à proximité ;
- D'obtenir un renseignement relatif au service ;
- De louer un vélo directement depuis l'application ou par appel au service client ;
- D'enregistrer, de modifier ou de supprimer ses informations bancaires ;
- De consulter l'historique de ses trajets et de ses paiements ;
- De consulter les CGVU ;
- De contacter le service client ;

ARTICLE 2 – MODALITES D'ACCES AU SERVICE ET TARIFS

Le service est accessible aux particuliers ayant atteint l'âge de 14 ans au moment de leur enregistrement sur le site et/ou l'application, et ayant pris connaissance et accepté les présentes conditions générales, ci-après dénommés « usagers ».

Si l'abonnement est souscrit pour le compte d'un mineur ayant entre 14 et 18 ans, le tuteur légal aura à fournir également un document d'identité ainsi qu'une autorisation parentale dûment visée par ses soins.

Le tuteur légal peut choisir de payer pour l'utilisation de la personne mineure en enregistrant sa carte de paiement personnelle sur le compte de la personne mineure.

Le tuteur légal de toute personne mineure utilisant le service, sera tenu responsable pour tout dommage causé directement ou indirectement par la personne mineure du fait de l'utilisation du service.

En acceptant les présentes CGVU, l'usager déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Pour un usager mineur, le tuteur reconnaît et accepte ces dispositions

MODALITES DE CREATION DU COMPTE EN LIGNE OU SUR APPLICATION

L'usager peut s'inscrire et souscrire un abonnement directement sur le site internet https://www.velo2.cergypontoise.fr ou en téléchargeant l'application nextbike (disponible sur Google Play, App Store ainsi que Huawei AppGallery). L'usager complète alors ses informations personnelles (nom, prénom, date de naissance, adresse, ville, code postal, courriel et numéro de téléphone mobile à renseigner avec l'identifiant francophone par exemple +33 6 au lieu de 06). Il saisit les coordonnées de sa carte bancaire pour le paiement.

L'usager accepte les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) et valide le processus de souscription en saisissant le code PIN reçu par SMS. L'usager utilisera par la suite ce même numéro pour se connecter à l'application smartphone et à son compte usager en ligne pour conclure des contrats de locations.

La création d'un compte nécessite de créditer son compte usager d'un solde prépayé de 20 € avant la prise du premier abonnement. Cette somme sera reversée à l'usager à la clôture de son compte (cf. article 5).

L'utilisation du service doit faire l'objet d'une prise préalable d'abonnement contracté à l'aide d'un moyen de paiement valide.

L'usager est tenu d'informer immédiatement nextbike de toute modification de ses données personnelles et de ses données nécessaires à la facturation survenant au cours de la relation commerciale.

PRESENTATION DES ABONNEMENTS ET GRILLE TARIFAIRE

Le service permet la location de vélos classiques (mécaniques) ou de vélos électriques sur un principe d'abonnement :

- Journalier : « Abonnement 24h »
- Mensuel : « Abonnement mensuel »
- Annuel : « Abonnement annuel »

Pour chacun de ces abonnements, il est possible :

- de souscrire exclusivement à l'emprunt de vélos classiques
- ou de souscrire à l'emprunt de tous vélos classiques et électriques.

Les abonnements proposés sont les suivants :

	Vélos mécaniques	Tous vélos
Abonnements		
Abonnement 24h	1,50 €	3 €
Abonnement mensuel	8 €	16 €
Abonnement 10 mois étudiants	34 €	79 €
Abonnement annuel		
Tarif plein	40 €	95 €
Tarif réduit (*)	31 €	74 €
Tarif promotionnel	31 €	74 €
Durée d'utilisation		
Trajets de 45 mn	Compris dans l'abonnement	

(**)
14-25 ans inclus domiciliés sur le territoire de l'agglomération
Titulaire du RSA, domiciliés sur le territoire de l'agglomération
Groupement d'abonnemens à destination des entreprises sous condition de mise à disposition gracieuse au profit des salariés

(***)
dans la limite de 8 heures

Le temps de chaque location pouvant être réalisé sur la durée de l'abonnement (24h, 1 mois ou 1 an) est limité à 45 minutes :

- Pendant 45 minutes : la location est comprise dans le cadre de l'abonnement et ne génère pas de frais supplémentaires.
- Au-delà de 45 minutes et dans la limite de 8h : chaque tranche de 45 minutes supplémentaire est facturée (voir article 6 FRAIS COMPLEMENTAIRES).

Pour chacun des abonnements, le nombre de locations est illimité sur la durée de l'abonnement (24h, mensuel ou annuel).

Ex. : L'usager peut par exemple emprunter 4 fois un vélo dans une journée dans le cadre d'un abonnement 24h. Si chacun de ses trajets n'excède pas 45 min., aucun frais supplémentaire n'est engagé.

Les abonnements sont strictement personnels et rattachés exclusivement à la personne indiquée comme utilisateur lors de la souscription.

Chaque abonnement est conclu pour une durée définie et ferme. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

DISPONIBILITES DU SERVICE ET DUREE D'UTILISATION PAR LES USAGERS

Dès lors que l'utilisateur dispose d'un abonnement en cours de validité, il peut louer un Vélo2 pour un nombre de locations illimitées durant sa période de validité.

Le service est accessible dans la limite des 320 Vélo2 disponibles sur le territoire, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sans interruption, sauf en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil ou décision d'une autorité administrative ou judiciaire imposant une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, d'utilisation du service. L'opérateur informe autant que possible en temps réel l'usager des conditions de disponibilité du service via le site Internet ou l'application.

Afin de garantir la disponibilité des Vélo2 pour l'ensemble des usagers, un délai de 45 minutes maximum de trajet doit être respecté et les vélos doivent impérativement être rendus dans une station prévue à cet effet.

Chaque location ne pourra pas excéder la durée d'utilisation continue tolérée de 8h, faisant néanmoins l'objet de frais supplémentaires pour des trajets dépassant les 45 minutes. En cas de litige sur la durée d'utilisation du service par l'usager, les données délivrées par le serveur informatique du service client font foi. Au-delà de la durée d'utilisation continue tolérée de 8h, le Vélo2 est considéré comme non restitué et des frais complémentaires sont appliqués sur le compte bancaire de l'usager, pour non-restitution du vélo dont le montant est indiqué à l'article 3.6.

ARTICLE 3 – MODE D'EMPLOI POUR L'UTILISATION DU SERVICE

DISPOSITIONS GENERALES

L'usager déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

L'usager déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo et de ses accessoires.

EMPRUNT D'UN VELO

A / Réalisation d'une location via l'application

Lors de la location d'un Vélo2, l'utilisateur doit :

1. Avoir au préalable souscrit un abonnement
2. Ouvrir l'application iOS ou Android sur son smartphone
3. (Obligatoire) Activer la géolocalisation et le Bluetooth si ce n'est pas déjà fait
4. Se rendre auprès du premier vélo disponible sur la rangée de vélos stationnés contre une borne de recharge
5. Scanner le QR code

6. Le déverrouillage est confirmé par un signal sonore (double bip), la LED passe au vert, les phares s'allument, une notification dans l'Application et la location commence.

Le déverrouillage du vélo se fait via une communication entre le vélo et le smartphone.

B / Réalisation d'une location via l'appel au service client

Lors de la location d'un Vélo2, l'utilisateur doit :

1. Avoir au préalable souscrit un abonnement
2. Se rendre auprès d'un vélo disponible sur la rangée de vélos stationnés contre une borne de recharge
3. Appeler le service client (01 85 85 14 31)
4. Indiquer au service client le numéro du Vélo2
5. Le déverrouillage est confirmé par un signal sonore (double bip), la LED passe au vert, les phares s'allument et la location commence.

C / Déverrouillage du vélo

Une fois le processus de location lancé, il faut attendre un instant jusqu'à ce que le cadenas de la station et le cadenas du cadre du vélo soient tous deux ouverts.

D / Prise en main et vérification du vélo

Avant la location, l'usager doit se familiariser avec le fonctionnement général du vélo de location. En cas de défaut ou d'altération manifeste du fonctionnement (dont notamment les défauts évidents tels que les dommages aux pneus, aux jantes ou au changement de vitesse) au début de l'utilisation, ou si un tel défaut ou une telle altération survient pendant l'utilisation, l'usager doit en informer immédiatement le fournisseur et cesser immédiatement d'utiliser le Vélo2. Un vélo trouvé non verrouillé doit également faire l'objet d'un signalement au service usager.

Le service usager doit être informé immédiatement de tout désordre par le biais de la hotline de service (01 85 85 14 31) ou via l'onglet assistance de l'application.

Si le vélo de location présente un défaut après la location et avant le début du voyage, la location sera annulée par le prestataire.

DISPOSITIONS LIEES AU STATIONNEMENT PENDANT LES PAUSES DE TRAJET

La location d'un vélo commence lorsque le vélo est déverrouillé physiquement ainsi que dans l'application nextbike.

L'usager a la possibilité de stationner le vélo pour une courte durée à l'aide de l'application :

1. Pendant cette pause, l'usager sélectionne « mettre en pause » dans l'application et verrouille le cadenas.

2. Lorsque l’usager souhaite reprendre le vélo, il indique « fin de pause », le cadenas se déverrouille automatiquement et l’usager peur reprendre le Vélo2. La pause de trajet n’est pas une pause dans la location.

Le temps de location continue de s’écouler pendant la pause.

Le vélo de location doit être garé à un endroit bien visible. Lors de chaque stationnement, l'usager s'engage à veiller à ce que le vélo de location ne nuise pas à la sécurité du trafic, ne gêne pas les autres usagers de la route et n'endommage pas les véhicules et autres objets. Dans tous les cas, il faut utiliser la béquille du vélo de location.

Notamment et en particulier, le Vélo2 ne peut être ni garé ni laissé :

- aux feux de signalisation,
- aux distributeurs de tickets de stationnement ou aux parcmètres,
- sur les panneaux de signalisation,
- sur les trottoirs si la largeur de passage est inférieure à 1,50 m,
- devant, sur et dans les voies de secours et les zones d'accès des pompiers,
- si cela masque la publicité stationnaire d'un tiers.
- en se connectant aux clôtures des maisons et installations privées ou publiques
- sur les quais des trains et des bus des transports publics
- dans les garages à vélos publics
- dans les bâtiments, les arrière-cours ou les véhicules
- sur les systèmes de guidage pour aveugles
- sur ou devant les boîtes aux lettres
- devant les portes et les portails ou dans leur zone d'oscillation
- dans ou devant les entrées de bâtiment

Le Vélo2 doit être correctement et solidement verrouillé, même si l’usager ne le gare que temporairement.

Les vélos de location ne peuvent être garés sur un terrain non public que si le propriétaire ou la personne autorisée en donne l'autorisation.

En cas de violation fautive de ces conditions, nextbike pourra bloquer temporairement ou définitivement le compte usager qui n’aura plus accès à son abonnement et appliquer des frais supplémentaires pour mésusage du service.

RESTITUTION DU VELO EN FIN DE PARCOURS

Modalités de restitution

L'usager informe le prestataire de son intention de mettre fin à la location via l’application. Le verrouillage du vélo se fait à deux niveaux :

- Le vélo doit être bien enfoncé dans la borne
- Le cadenas au niveau de la roue arrière doit être abaissé.

La procédure de retour est terminée lorsque l'usager reçoit la confirmation de retour de Nextbike via l’application

Le vélo doit être garé et verrouillé aux emplacements ou stations publiés sur internet ou dans l'application smartphone. (cf. sanctions et pénalités à l'article 9).

En cas de difficulté lors de la restitution du vélo par défaillance du système informatique, l'usager est tenu d'informer le prestataire de la restitution du vélo par téléphone, sur Internet, via l'application pour smartphone, et d'indiquer le lieu exact (nom ou numéro de la station ou coordonnées GPS, coin de rue ou adresse) dans les meilleurs délais, afin de ne pas s'exposer au paiement des frais supplémentaires.

ARTICLE 4 – OBLIGATION DES PARTIES

4.1. Obligations de CACP et ou son prestataire NextBike

Nextibke et la CACP s'engagent :

• à fournir le Service selon les Conditions Générales de Vente et d'utilisation en vigueur ;

• à maintenir le service en état de fonctionnement

- A informer les usagers de l'état du service.

La CACP et Nextbike ne seront pas responsables :

- en cas de mauvaise utilisation par l'usager des services proposés ;
- en cas d'accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés par l'usager aux tiers ou à lui-même.
- en cas de non-respect par l'usager de ses obligations au titre des présentes CGVU ;
- en cas d'utilisation du service par un tiers ;
- en cas d'indisponibilité temporaire d'accès au service liés à des pannes (réseau GSM, i-mode, GPRS, SMS…) non imputables à la CACP ou Nextbike ;
- en cas de force majeure.

4.2. Obligation de l'usager :

4.2.1. Obligation de l'usager vis-à-vis du vélo2 :

L'usager s'engage à :

- Rendre le Vélo2 propre, sans déchet dans le panier et en bon état de fonctionnement.
- Utiliser les équipements du vélo de manière appropriée : respecter notamment la charge maximale de 5 kg sur le panier avant. En outre, l'usager doit veiller à ce que les objets soient correctement fixés lors du transport.
- N'apporter aucune modification au vélo
    - En attachant le vélo de location avec un antivol autre que celui fourni par Nextbike.
    - En démontant tout ou partie du vélo2 et en modifiant le Vélo2 de quelque manière que ce soit. Les réparations sont exclusivement réalisées par les équipes de nextbike.
- Assurer la sécurisation de l'équipement qu'il a loué et à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition.
- Restituer en station le vélo2 dans les délais de la durée d'utilisation tolérée

- Déclarer tout vol, accident ou autre problème relatif au matériel loué incombant à l'usager et à le signaler au service client sans délai et au maximum dans les 2 heures suivant la survenance de l'événement. Dans ces trois cas le montant de la pénalité sera encaissé. Il pourra faire l'objet d'un remboursement dans le cas du vol, sur présentation dans les quatre jours calendaires au service client de Nextbike (courrier ou mail) du récépissé de dépôt de plainte effectué par l'usager auprès des services de police.
- Communiquer des informations sincères au service client
- Respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service

4.2.2. Obligations de l'usager en espace public : code de la route, recommandations

L'usager est seul responsable de l'usage qu'il fait du vélo dont il est le gardien dès sa mise à disposition et jusqu'à restitution. Il est tenu de respecter le code de la route. Le port des équipements de sécurité du vélo est recommandé.

Les Vélo2 ne peuvent pas être utilisés notamment :

- Pour le transport de passagers qui est interdit, (interdiction d'être deux sur un vélo)
- Pour la sous-location,
- Sous influence de l'alcool ou de drogues (respect des taux légaux)
- En utilisant activement son téléphone
- Pour exercer une activité professionnelle avec un Vélo2. Tout usage, même ponctuel à des fins de livraison, de transport de marchandises ou de personnes pour le compte d'autrui ou pour son propre compte (indépendant, auto-entrepreneur par exemple) est interdit.

ARTICLE 5 – DISPOSITIONS FINANCIERES

Prix

L'usager s'engage à payer les prix de location applicables, selon la grille tarifaire VélO2 décrite à l'article 2 pour les abonnements et à l'article 6 pour les frais complémentaires. Ces prix sont également affichés à l'usager dans l'application Nextbike sous l'onglet « Prix » ou sur le site internet dans la rubrique « Nos tarifs ». Il s'agit du prix TTC (toutes taxes comprises).

Le coût de l'abonnement est fixe. Les frais complémentaires pouvant être appliqués concernent notamment (cf. article 6) :

- des durées de location supérieures à 45 min.

- des frais complémentaires en cas de mauvais usage du service.

Par ailleurs, pour toute utilisation du service, l'usager doit avoir au préalable alimenté son compte d'un crédit minimum de 20 €. L'alimentation initiale du compte se fait au moment de l'inscription. Le solde de 20 € devant être maintenu tout au long de la souscription au service, l'utilisateur peut être facturé pour le réajustement de son crédit minimum. Ce crédit lui sera remboursé, ou bien sur demande auprès du service client accompagné d'une clôture du compte, ou lors de la suppression du compte usager si celui-ci est inactif.

L’usager peut consulter les informations liées à ses abonnements en cours et terminés dans son compte usager www.velo2.cergypontoise.fr et dans l'application. Les factures liées aux abonnements sont uniquement disponibles sur le compte usager en ligne (site web).

Le débit se fait automatiquement.

Modalités de paiement

L’usager est tenu de payer les frais en utilisant un mode de paiement qu’il peut sélectionner lors de l’inscription. Le mode de paiement est obligatoirement la carte bancaire ou l’une des applications de paiement en ligne (apple pay et google pay). L’usager peut à tout moment modifier le mode de paiement enregistré dans son compte usager.

En enregistrant son moyen de paiement, l’usager consent à nextbike une autorisation de prélèvement pour tous montants dus conformément aux présentes CGVU.

Afin d’assurer la sécurité des paiements, les transactions s’effectuent par l’intermédiaire du système de paiement sécurisé ADYEN.

En cas de changement ou d’arrivée à échéance de sa carte bancaire, l’usager est tenu d’enregistrer ses nouvelles coordonnées bancaires sur son compte en ligne. À défaut, son compte en ligne et l’accès à la location seront bloqués.

Si un prélèvement automatique n'est pas honoré en raison d'un manque de fonds ou pour d'autres raisons dont l’usager est responsable, le compte utilisateur sera bloqué jusqu’au paiement des sommes dues ou de l’alimentation du crédit d’avance de 20 €.

Impayés

Si l’usager accuse un retard de paiement de plus d’un mois nextbike est en droit d'exiger le paiement immédiat de toutes les créances à l'égard de l’usager et d'interrompre les prestations contractuelles jusqu'à ce que l’usager se soit acquitté de l'ensemble de ses obligations. La procédure est la suivante :

- Nextbike adresse à l’usager une première relance mail ou par téléphone.
- Si au bout de six semaines l’usager n’a pas honoré la dette contractée, Nextbike adressera une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception par voie dématérialisée.
- Si l’impayé n’a pas été régularisé au terme de cette procédure, la CACP prend le relais de Nextbike pour procéder au recouvrement de la dette contractée.

Droit de rétractation

L’usager dispose d’un délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la souscription. S’il souhaite exercer son droit de rétractation, l’usager adresse sa demande de rétractation par courrier électronique à l’adresse suivante velo2@nextbike.com.

Si le service n’a pas commencé au moment où le client exerce son droit de rétractation, il se voit intégralement remboursé des montants payés.

Si le service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation : un remboursement au prorata temporis des sommes restant à courir jusqu'à la date d'échéance de son abonnement est effectué. Les éventuels coûts d'usage complémentaires et/ou pénalités restent dus.

Résiliation :

L'usager peut résilier son compte usager sur Internet à l'adresse www.velo2.cergypontoise.fr ou par notification par écrit. Il ne peut demander aucun remboursement de l'abonnement souscrit.

- **À l'initiative du Client**

L'abonnement ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client et le Client reste redevable des sommes dues jusqu'à l'échéance de son abonnement, sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel :

- Perte d'emploi ;
- Déménagement hors du territoire de la CACP
- Mutation professionnelle hors du territoire de la CACP ;
- Incapacité temporaire supérieure à 3 mois ;
- Décès de l'usager ou du payeur.

Dans ces cas limitatifs, la résiliation de l'abonnement donnera lieu au remboursement au prorata temporis du montant des mois entiers restant à courir, étant précisé que tout mois entamé est dû puisque l'usager peut bénéficier du service jusqu'au terme du mois.

Toute demande de résiliation doit être formulée par courriel à velo2@nextbike.com avec les pièces justificatives correspondant à l'évènement en cause.

- **À l'initiative de la CACP / de Nextbike**

Nextbike et/ou la CACP peut résilier le contrat de plein droit, après information à l'usager. La résiliation prend effet dès l'information de l'usager pour les motifs suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Impayés, prêt gratuit ou payant de son vélo ou de l'abonnement à un tiers par l'usager, d'utilisation professionnelle (article 5.2.1),
- Non-respect par l'usager de ses obligations au titre des présentes CGVU, mauvais usages du service selon les cas prévus à l'article 6.
- Non-acceptation des évolutions de CGVU

L'usager ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

La résiliation dans ce cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales, et prendra effet dès l'information à l'usager.

ARTICLE 6 – FRAIS COMPLEMENTAIRES

Les frais complémentaires à la prise d'abonnement sont les suivants :

1. Les frais complémentaires pour les dépassements de durée de trajet (au-delà de 45 minutes et dans la limite de 8h)
2. Les frais complémentaires pour les mauvais usages du service s'élevant de 20 à 500 € selon le cas d'application.

L'usager autorise par avance nextbike à solliciter le prélèvement de ces suppléments de prix, dont les conditions d'application sont les suivantes :

Type	Situations d'application	Montant applicable	Conditions d'application
Frais complémentaires pour dépassement de durée	Trajet supérieur à 45 minutes dans la limite de 8h	Pour un abonnement tout-vélo : 3 € par tranche de 45 minutes avec une limite à 32 € Pour un abonnement vélo mécanique 1 € par tranche de 45 minutes avec une limite à 10 €	
Frais complémentaires pour mauvais usage du service	Applicable pour tout mésusage du service et appliqué dès le premier incident tel que : (liste non exhaustive) - Non restitution du vélo au-delà de 8h de location - Restitution non conforme (verrouillage du vélo hors station) - Abandon dans l'espace public - Non- respect des règles de stationnement - Vélo abîmé - Transmission d'informations erronées sur le lieu de restitution - Et plus globalement tout usage du service ne respectant pas les règles définies dans les présentes conditions d'utilisation.	20 € au premier incident 200 € ou 500 € (selon le type de vélo) au second incident	Le barème suivant est appliqué : • **Premier incident** : Un avertissement est adressé à l'usager pour lui rappeler l'obligation de restituer le Vélo en station et le prélèvement de 20 € est effectué • **Deuxième incident :** 200 € si vélo mécanique et 500 € si vélo électrique accompagné de la suspension définitive du compte.
	- Vol ou disparition du vélo (restitution possible si dépôt de plainte) - Vélo retrouvé hors territoire - Vélo sévèrement vandalisé	a.200€ pour une non-restitution de vélo mécanique b.500€ pour une non-restitution de vélo électrique	Application immédiate avec suspension définitive du compte

ARTICLE 7 – RECLAMATIONS

En cas de réclamation, l'usager peut saisir le Service Clients par email à l'adresse vélo2@nextbike.com.

Les contestations des montants facturés par le prestataire doivent être formulées par l'usager par écrit (courrier, mail ou application) dans les 30 jours suivant la facturation. Les contestations formulées après ce délai ne pourront être instruites, même en cas de contestation justifiée.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, l'usager est informé de la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser à nextbike.

En second recours, tant que nextbike est adhérent de MOBILIANS, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite à nextbike et du respect des conditions de recevabilité de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur http://www.mediateur-mobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm), le client consommateur peut saisir le Médiateur de Mobilians :

- soit directement en ligne sur son site internet : www.mediateur-mobilians.fr ;

- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant au médiateur par courrier à M. le Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ; - soit par courriel à : mediateur@mediateur-mobilians.fr

En cas de différend entre l'usager et l'administration, l'usager peut saisir le défenseur des droits et orientera ses démarches.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif aux présentes sera soumis aux tribunaux compétents français.

ARTICLE 8 – MODIFICATION ET VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

La CACP se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet www.velo2.cergypontoise.fr. À défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le compte sera résilié.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGVU est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres dispositions sauf si la nullité concerne une clause essentielle du contrat.

ARTICLE 9 – PROTECTION DES DONNEES

Nextbike collecte, traite, utilise et stocke les données personnelles de l'usager dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les services proposés, pour exécuter la relation contractuelle

avec l’usager ou à d'autres fins. nextbike s'engage à utiliser ces données exclusivement conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données.

En cas d'infraction administrative ou de procédure pénale, nextbike est en droit de transmettre aux autorités les informations relatives à l’usager, en particulier son adresse, dans la mesure où cela s'avère nécessaire.

Pour effectuer le paiement, les données spécifiques de l’usager sont transmises à nos prestataires de services de paiement pour vérification et facturation ultérieure des frais de location. Après l'enregistrement, les informations ne sont plus visibles pour les employés de Nextbike.

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, veuillez consulter notre règlement sur la protection des données (sous l'onglet "Protection des données" dans l'application ou sur l'internet www.velo2.cergypontoise.fr/fr/confidentialite/).

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES DES UTILISATEURS

L’usager doit veiller à ce que ses données personnelles d'utilisateur, en particulier son mot de passe personnel (PIN), soient protégées contre tout accès non autorisé par des tiers.

Le fournisseur signale expressément qu'aucun de ses employés n'est autorisé à demander le mot de passe.

L’usager peut modifier ses données d'utilisateur à tout moment et aussi souvent qu'il le souhaite.

Si l'usager a connaissance d'indices d'utilisation abusive de ses données d'utilisateur personnelles, il est tenu d'en informer immédiatement nextbike.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE AND USE OF THE VÉLO2 BIKE SHARING SYSTEM

This English version is a faithful translation of the French source document. In the event of any discrepancy, the French source version should be consulted.

I. ARTICLE 1 – PURPOSE OF THE VÉLO2 SERVICE

PURPOSE

The Vélo2 service is a self-service bicycle rental scheme offered by the CACP, the operation and management of which have been entrusted to the operator nextbike.

The service concerns the short-term rental of self-service bicycles from stations.

For the purposes of these General Terms and Conditions of Sale and Use of the service (the "GTCSU"):

- "Subscription" means the purchase of a pass valid for 24 hours, one month or one year, during which the User has access to the service.
- "Rentals" means the borrowing of Vélo2 bicycles and therefore the journeys made.

Example: during a 24-hour Subscription, a User may make several Rentals (i.e. journeys).

USER SERVICE CONTACT DETAILS

Website: https://www.velo2.cergypontoise.fr

Application: nextbike

Customer service available 24 hours a day, 7 days a week: 01 85 85 14 31 / velo2@nextbike.com / nextbike France – 17 avenue de Strasbourg, 68350 Brunstatt-Didenheim

A "Frequently Asked Questions" (FAQ) section is available on the Vélo2 website.

DESCRIPTION OF THE SERVICE

After creating an account and purchasing a Subscription through the Application or the Website, the service enables the User to borrow a Vélo2 bicycle located at a station in accordance with the procedures described below.

The bicycle remains the exclusive property of nextbike and is dedicated to the Vélo2 service throughout the period of use of the service.

In 2026, the service comprises 49 stations. Each station consists, except for temporary stations where applicable, of:

- several Vélo2 bicycle docking points allowing Vélo2 bicycles to be rented and returned and, where applicable, recharged;

- a Vélo2 station identification totem.

The locations of these stations, the number of which may change, are identified in the nextbike Application and on the Vélo2 Website.

The service also includes a Website and an Application allowing the User to:

- create an account;
- identify themselves and access the information held in their account;
- view station status and the location of nearby bicycles;
- obtain information relating to the service;
- rent a bicycle directly through the Application or by calling customer service;
- register, amend or delete their bank details;
- view their journey and payment history;
    - view the general terms and condition;
- contact customer service.

ARTICLE 2 – CONDITIONS OF ACCESS TO THE SERVICE AND PRICES

The service is accessible to individuals who are at least 14 years of age when registering on the Website and/or the Application and who have read and accepted these general terms and conditions, hereinafter referred to as “Users”.

If the Subscription is purchased on behalf of a minor aged between 14 and 18, the legal guardian must also provide an identity document and a parental authorisation form duly signed by the legal guardian.

The legal guardian may choose to pay for the minor’s use by registering their personal payment card on the minor’s account.

The legal guardian of any minor using the service shall be liable for any damage caused directly or indirectly by the minor as a result of using the service.

By accepting these GTCSU, the User declares that they hold personal third-party liability insurance covering the consequences of bicycle use. In the case of a minor User, the guardian acknowledges and accepts these provisions.

CREATING AN ACCOUNT ONLINE OR THROUGH THE APPLICATION

The User may register and purchase a Subscription directly on the Website at https://www.velo2.cergypontoise.fr or by downloading the nextbike Application, available on Google Play, the App Store and Huawei AppGallery. The User then enters their personal information: surname, first name, date of birth, address, town/city, postal code, email address and mobile telephone number, using the French country code, for example +33 6 instead of 06. The User enters their payment-card details for payment purposes.

The User accepts the General Terms and Conditions of Sale and Use and completes the Subscription process by entering the PIN received by SMS. The User will subsequently use the same telephone number to log in to the smartphone Application and their online User account in order to enter into Rental agreements.

To create an account, the User must credit their User account with a prepaid balance of EUR 20 before purchasing the first Subscription. This amount will be repaid to the User when the account is closed (see Article 5).

The service may only be used after a Subscription has been purchased using a valid means of payment.

The User must immediately inform nextbike of any change to their personal data or data required for billing occurring during the commercial relationship.

SUBSCRIPTIONS AND PRICE SCHEDULE

The service allows the rental of conventional mechanical bicycles or electric bicycles on a Subscription basis:

- Daily: “24-hour Subscription”;
- Monthly: “Monthly Subscription”;
- Annual: “Annual Subscription”.

For each of these Subscriptions, the User may subscribe either exclusively for the use of mechanical bicycles or for the use of all mechanical and electric bicycles.

The source tariff schedule also refers to a ten-month student Subscription, full price, reduced price (**), promotional price, journeys of 45 minutes and journeys included in the Subscription. Eligibility notes in the source state: (**) persons aged 14 to 25 inclusive residing within the conurbation; RSA recipients residing within the conurbation; and grouped business Subscriptions subject to being made available to employees free of charge. The monetary amounts remain as displayed in the French source schedule below.

	Pedal bikes	All bike types
Subscriptions		
24h subscription	1.50 €	3.00 €
Monthly subscription	8.00 €	16.00 €
Student 10 months subscription	34.00 €	79.00 €
Annual subscription		
Full rate	40.00 €	95.00 €
Reduced rate (**)	31.00 €	74.00 €
Promotional rate	31.00 €	74.00 €
Rental fee		
Rentals up to 45 min	Included in the subscription	

(**)

Persons aged 14 to 25 inclusive residing within the metropolitan area
Recipients of the French RSA (Revenu de Solidarité Active) residing within the metropolitan area
Corporate subscription schemes for companies, provided that the subscriptions are made available to employees free of charge

The duration of each Rental made during the Subscription period, whether 24 hours, one month or one year, is limited to 45 minutes:

- For the first 45 minutes, the Rental is included in the Subscription and does not generate any additional charge.
- Beyond 45 minutes and up to the eight-hour limit, each additional 45-minute period is charged (see Article 6, ADDITIONAL CHARGES).

For each Subscription, the number of Rentals is unlimited throughout the Subscription period, whether 24-hour, monthly or annual.

Example: under a 24-hour Subscription, the User may, for example, borrow a bicycle four times in one day. If each journey does not exceed 45 minutes, no additional charge is incurred.

Subscriptions are strictly personal and are attached exclusively to the person identified as the User when the Subscription is purchased.

Each Subscription is entered into for a fixed and definite term. Automatic renewal is expressly excluded.

SERVICE AVAILABILITY AND DURATION OF USE BY USERS

Provided that the User has a valid current Subscription, the User may rent a Vélo2 bicycle for an unlimited number of Rentals during its validity period.

The service is available subject to the limit of 320 Vélo2 bicycles available within the territory, 24 hours a day, seven days a week, without interruption, except in the event of force majeure within the meaning of Article 1218 of the French Civil Code or a decision by an administrative or judicial authority imposing a total or partial, temporary or permanent restriction on use of the service. To the extent possible, the operator informs the User in real time of service availability conditions through the Website or the Application.

To guarantee Vélo2 availability for all Users, a maximum journey time of 45 minutes must be observed and bicycles must be returned to a designated station.

Each Rental may not exceed the tolerated continuous-use period of eight hours. Additional charges nevertheless apply to journeys exceeding 45 minutes. In the event of a dispute concerning the duration of the User's use of the service, the data supplied by the customer-service computer server shall be authoritative. Beyond the tolerated continuous-use period of eight hours, the Vélo2 bicycle shall be deemed not to have been returned and additional charges, in the amount stated in Article 3.6, shall be applied to the User's bank account.

ARTICLE 3 – INSTRUCTIONS FOR USE OF THE SERVICE

GENERAL PROVISIONS

The User declares that they are fit to ride a bicycle and have no medical contraindication.

The User declares that they hold personal third-party liability insurance covering the consequences of using the bicycle and its accessories.

BORROWING A BICYCLE

A. Rental through the Application

When renting a Vélo2 bicycle, the User must:

1. have purchased a Subscription beforehand;
2. open the iOS or Android Application on their smartphone;

3. activate geolocation and Bluetooth, which is mandatory, if they are not already activated;
4. go to the first available bicycle in the row of bicycles docked at a charging point;
5. scan the QR code;
6. wait for unlocking to be confirmed by an audible signal consisting of two beeps: the LED turns green, the lights switch on, a notification appears in the Application and the Rental begins.

The bicycle is unlocked through communication between the bicycle and the smartphone.

B. Rental by calling customer service

When renting a Vélo2 bicycle, the User must:

have purchased a Subscription beforehand;
go to an available bicycle in the row of bicycles docked at a charging point;
call customer service on 01 85 85 14 31;
give customer service the Vélo2 bicycle number;
wait for unlocking to be confirmed by an audible signal consisting of two beeps: the LED turns green, the lights switch on and the Rental begins.

C. Unlocking the bicycle

Once the Rental process has been initiated, the User must wait until both the station lock and the bicycle frame lock are open.

D. Taking possession of and checking the bicycle

Before the Rental, the User must familiarise themselves with the general operation of the rental bicycle. If there is an obvious defect or impairment in operation at the start of use, including evident damage to tyres, rims or the gear-changing system, or if such a defect or impairment occurs during use, the User must immediately inform the provider and immediately stop using the Vélo2 bicycle. A bicycle found unlocked must also be reported to the User Service.

The User Service must be informed immediately of any malfunction through the service hotline on 01 85 85 14 31 or through the assistance tab in the Application.

If the rental bicycle has a defect after the Rental has been initiated and before the journey begins, the provider will cancel the Rental.

PARKING DURING JOURNEY BREAKS

A bicycle Rental begins when the bicycle is physically unlocked and is also shown as unlocked in the nextbike Application.

The User may park the bicycle for a short period using the Application:

During the break, the User selects “Pause rental” in the Application and locks the lock.
When the User wishes to resume using the bicycle, the User selects “End pause”; the lock unlocks automatically and the User may resume using the Vélo2 bicycle. A journey break does not pause the Rental.

Rental time continues to run during the break.

The rental bicycle must be parked in a clearly visible location. Whenever parking the bicycle, the User undertakes to ensure that it does not endanger traffic safety, obstruct other road users, or damage vehicles or other objects. The rental bicycle’s kickstand must always be used.

In particular, the Vélo2 bicycle may not be parked or left:

- at traffic lights;
- at parking-ticket machines or parking meters;
- against traffic signs;
- on pavements where the remaining passage width is less than 1.50 metres;
- in front of, on or within emergency routes and fire-service access areas;
- where it obscures fixed advertising belonging to a third party;
- attached to fences belonging to private or public houses or facilities;
- on public-transport train or bus platforms;
- in public bicycle garages;
- inside buildings, rear courtyards or vehicles;
- on guidance systems for blind persons;
- on or in front of letterboxes;
- in front of doors or gates, or within their swing area;
- in or in front of building entrances.

The Vélo2 bicycle must be properly and securely locked, even when parked only temporarily.

Rental bicycles may be parked on non-public land only with the permission of the owner or authorised person.

In the event of a culpable breach of these conditions, nextbike may temporarily or permanently block the User account, as a result of which the User will no longer have access to their Subscription, and may apply additional charges for misuse of the service.

RETURNING THE BICYCLE AT THE END OF THE JOURNEY

Return procedure

The User informs the provider through the Application of their intention to end the Rental. The bicycle must be locked at two levels:

- the bicycle must be fully inserted into the docking point;
- the lock at the rear wheel must be lowered.

The return procedure is complete when the User receives confirmation of the return from nextbike through the Application.

The bicycle must be parked and locked at the locations or stations published online or in the smartphone Application (see sanctions and penalties in Article 9).

If the bicycle cannot be returned due to a computer-system failure, the User must inform the provider of the return by telephone, online or through the smartphone Application and must provide the exact location, including the station name or number or GPS coordinates, street corner or address, as soon as possible in order to avoid being charged additional fees.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS OF THE PARTIES

4.1 Obligations of the CACP and/or its provider nextbike

nextbike and the CACP undertake:

- to provide the Service in accordance with the General Terms and Conditions of Sale and Use in force;
- to maintain the Service in working order;
- to inform Users of the status of the Service.

The CACP and nextbike shall not be liable:

- in the event of misuse by the User of the services offered;
- for accidents or damage of any kind, whether material, bodily or non-material, caused by the User to third parties or to the User;
- in the event of the User's failure to comply with their obligations under these GTCSU;
- in the event of use of the Service by a third party;
- in the event of temporary unavailability of access to the Service due to failures of GSM, i-mode, GPRS, SMS or other networks not attributable to the CACP or nextbike;
- in the event of force majeure.

4.2 Obligations of the User

- **4.2.1 Obligations of the User in relation to the Vélo2 bicycle**

The User undertakes to:

- return the Vélo2 bicycle clean, with no waste in the basket and in good working order;
- use the bicycle equipment appropriately, in particular by complying with the maximum permitted load of 5 kg in the front basket, and ensure that transported items are properly secured;
- make no modification to the bicycle, including by attaching the rental bicycle with a lock other than the one supplied by nextbike, dismantling all or part of the Vélo2 bicycle, or altering it in any way; repairs are carried out exclusively by nextbike teams;
- ensure the security of the rented equipment and take all possible steps to prevent it from disappearing;
- return the Vélo2 bicycle to a station within the tolerated period of use;
- report any theft, accident or other problem relating to the rented equipment for which the User is responsible to customer service without delay, and no later than two hours after the event occurred. In each of these three cases, the penalty amount will be collected. In the event of theft, it may be refunded upon presentation to nextbike Customer Service by post or email, within four calendar days, of the receipt for the police report filed by the User;
- provide accurate information to customer service;
- comply with these General Terms and Conditions of Use of the Service.

- **4.2.2 Obligations of the User in public spaces: Highway Code and recommendations**

The User is solely responsible for their use of the bicycle, of which they are the custodian from the moment it is made available until it is returned. The User must comply with the Highway Code. The use of bicycle safety equipment is recommended.

Vélo2 bicycles may not, in particular, be used:

- to carry passengers, which is prohibited, including riding with two persons on one bicycle;
- for subletting;
- under the influence of alcohol or drugs, subject to applicable legal limits;
- while actively using a telephone;
- for any professional activity. Any use, even occasional, for deliveries or for carrying goods or persons on behalf of another person or on the User's own account, including as a self-employed person or sole trader, is prohibited.

ARTICLE 5 – FINANCIAL PROVISIONS

Prices

The User undertakes to pay the applicable Rental prices in accordance with the Vélo2 price schedule described in Article 2 for Subscriptions and in Article 6 for additional charges. These prices are also displayed to the User in the nextbike Application under the "Prices" tab and on the Website under "Our prices". Prices include all taxes.

The Subscription price is fixed. Additional charges may apply in particular to:

- Rental periods exceeding 45 minutes;
- misuse of the Service, as listed in Article 6.

In addition, before using the Service, the User must have credited their account with a minimum credit of EUR 20. The initial account funding takes place at registration. As the EUR 20 balance must be maintained throughout the Subscription period, the User may be charged to restore the minimum credit. This credit will be refunded either at the User's request to customer service accompanied by closure of the account, or when the User account is deleted due to inactivity.

The User may view information concerning current and expired Subscriptions in their User account at www.velo2.cergypontoise.fr and in the Application. Subscription invoices are available only in the online User account on the Website.

Charges are debited automatically.

Payment terms

The User must pay the charges using a payment method selected at registration. Payment must be made by bank card or one of the online payment applications Apple Pay and Google Pay. The User may change the payment method registered in the User account at any time.

By registering a payment method, the User authorises nextbike to collect all amounts due under these GTCSU.

To ensure payment security, transactions are processed through the secure ADYEN payment system.

If the User's payment card changes or expires, the User must register the new bank details in their online account. Failing this, the online account and access to Rentals will be blocked.

If a direct debit is not honoured due to insufficient funds or for any other reason attributable to the User, the User account will be blocked until the outstanding amounts have been paid or the EUR 20 advance credit has been restored.

Outstanding payments

If the User is more than one month in arrears, nextbike is entitled to demand immediate payment of all amounts owed by the User and to suspend contractual services until the User has fulfilled all obligations. The procedure is as follows:

- nextbike sends the User an initial reminder by email or telephone;
- if the User has not paid the debt after six weeks, nextbike sends a formal notice electronically by registered letter with acknowledgement of receipt;
- if the outstanding amount has not been settled at the end of this procedure, the CACP takes over from nextbike in order to recover the debt.

Right of withdrawal

The User has a statutory withdrawal period of 14 calendar days from the date on which the Subscription is purchased. To exercise the right of withdrawal, the User must send the withdrawal request by email to velo2@nextbike.com.

If the Service has not begun when the customer exercises the right of withdrawal, the amounts paid will be refunded in full.

If the Service began before expiry of the withdrawal period, the amounts corresponding to the remaining period up to the Subscription expiry date will be refunded on a pro rata temporis basis. Any additional usage costs and/or penalties remain payable.

Termination

The User may close their User account online at www.velo2.cergypontoise.fr or by written notice. The User may not request reimbursement of the purchased Subscription.

- **At the Customer's initiative**

A Subscription may not be refunded if terminated early at the Customer's initiative, and the Customer remains liable for all amounts due until expiry of the Subscription, except in the cases listed below and subject to presentation of official supporting evidence:

- loss of employment;
- moving outside the territory of the CACP;
- professional transfer outside the territory of the CACP;
- temporary incapacity lasting more than three months;
- death of the User or payer.

In these exhaustively listed cases, termination of the Subscription will give rise to a pro rata temporis refund for the full months remaining, it being specified that any month commenced remains payable because the User may use the Service until the end of that month.

Any termination request must be submitted by email to velo2@nextbike.com together with supporting documents relating to the event concerned.

- **At the initiative of the CACP / nextbike**

nextbike and/or the CACP may terminate the agreement as of right after informing the User. Termination takes effect as soon as the User is informed, on the following grounds:

- established fraud in preparing the Subscription application, false declarations or falsification of supporting documents;
- outstanding payments, lending the bicycle or Subscription to a third party free of charge or for consideration, or professional use as referred to in Article 5.2.1;
- failure by the User to comply with obligations under these GTCSU, or misuse of the Service in the cases provided for in Article 6;
- failure to accept amendments to the GTCSU.

The User shall not be entitled to any refund or compensation.

Termination in such circumstances does not prevent legal proceedings, including criminal proceedings, and takes effect as soon as the User is informed.

ARTICLE 6 – ADDITIONAL CHARGES

The charges additional to the Subscription are as follows:

1. additional charges for exceeding the permitted journey duration, beyond 45 minutes and up to the eight-hour limit;
2. additional charges for misuse of the Service, ranging from EUR 20 to EUR 500 depending on the applicable case.

The User authorises nextbike in advance to collect these additional amounts, subject to the following conditions:

Type	Circumstances	Applicable amount	Application conditions
Additional charge for exceeding the permitted duration	Journey exceeding 45 minutes, up to the eight-hour limit	**All-bicycle Subscription:** EUR 3 per additional 45-minute period, capped at EUR 32. **Mechanical-bicycle Subscription:** EUR 1 per additional 45-minute period, capped at EUR 10.	
Additional charge for misuse of the Service	Applicable to any misuse of the Service from the first incident, including but not limited to: - failure to return the bicycle after eight hours; - non-compliant return, including locking outside a station;	EUR 20 for the first incident. EUR 200 or EUR 500 for the second incident, depending on the bicycle type.	**First incident:** the User receives a warning reminding them of the obligation to return the bicycle to a station, and EUR 20 is collected. **Second incident:** EUR 200 for a mechanical bicycle and EUR 500 for an electric bicycle, together with permanent

	- abandonment in a public space - breach of parking rules; - damage to the bicycle; - provision of incorrect information regarding the return location; - and, more generally, any use that does not comply with these GTCSU.		suspension of the account.
	- Theft or disappearance of the bicycle; - bicycle found outside the territory; - severely vandalised bicycle	a. EUR 200 for non-return of a mechanical bicycle; b. EUR 500 for non-return of an electric bicycle.	Immediate application and permanent suspension of the account.

ARTICLE 7 – COMPLAINTS

In the event of a complaint, the User may contact Customer Service by email at velo2@nextbike.com.

Any dispute concerning amounts invoiced by the provider must be submitted by the User in writing, by post, email or through the Application, within 30 days of invoicing. Disputes submitted after this period cannot be investigated, even where the dispute is justified.

In accordance with the provisions of the French Consumer Code, the User is informed that, in the event of a dispute, the User may use a conventional mediation procedure or any other alternative dispute-resolution method free of charge.

In the event of a complaint, the consumer customer must first contact nextbike.

As a second recourse, for as long as nextbike remains a member of MOBILIANS, and provided that the consumer customer has previously submitted a written complaint to nextbike and complies with the admissibility conditions applicable to the case, which are available at http://www.mediateurmobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm, the consumer customer may refer the matter to the Mobilians Mediator:

- directly online at www.mediateur-mobilians.fr;
- by completing the referral form downloadable from the mediator's website and sending it by post to: M. le Médiateur de Mobilians – 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon CEDEX;
- by email to mediateur@mediateur-mobilians.fr.

In the event of a dispute between the User and the administration, the User may refer the matter to the Defender of Rights, who will provide guidance on the steps to be taken.

If an amicable resolution cannot be reached, any dispute relating to these GTCSU shall be submitted to the competent French courts.

ARTICLE 8 – AMENDMENT AND VALIDITY OF THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The CACP reserves the right to adapt or amend these General Terms and Conditions of Sale and Use at any time. The amended terms will take effect 30 days after publication on the Website at www.velo2.cergypontoise.fr. If the User does not accept the amended GTCSU, the account will be terminated.

If any provision of these GTCSU is invalid under a rule of law or legislation in force, it shall be deemed unwritten but shall not invalidate the remaining provisions, unless the invalidity concerns an essential clause of the agreement.

ARTICLE 9 – DATA PROTECTION

nextbike collects, processes, uses and stores the User's personal data to the extent necessary to provide the services offered, perform the contractual relationship with the User, or for other purposes. nextbike undertakes to use such data solely in accordance with the provisions of the General Data Protection Regulation.

In the event of an administrative offence or criminal proceedings, nextbike is entitled to disclose information relating to the User, in particular the User's address, to the authorities insofar as this is necessary.

For payment purposes, specific User data is transmitted to our payment-service providers for verification and subsequent invoicing of Rental charges. After registration, the information is no longer visible to nextbike employees.

For further information concerning the processing of personal data, please consult our data-protection policy under the "Data protection" tab in the Application or online at www.velo2.cergypontoise.fr/fr/confidentialite/.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITY OF USERS' PERSONAL DATA

The User must ensure that their personal User data, in particular their personal password or PIN, is protected against unauthorised access by third parties.

The provider expressly states that none of its employees is authorised to request the password.

The User may amend their User data at any time and as often as they wish.

If the User becomes aware of any indication that their personal User data has been misused, the User must immediately inform nextbike.