

## CONDITIONS GENERALES D'ACCES & D'UTILISATION DU SERVICE CRISTOLIB™

### ■ ARTICLE 1<sup>ER</sup> - OBJET DU SERVICE CRISTOLIB™

- 1.1** Cristolib™ est un service (le « Service ») proposé par la Commune de Créteil (« la Collectivité ») et confié à la société JCDecaux Mobilier Urbain (le « Prestataire ») afin de fournir l'accès à des vélos en libre service (le(s) « Vélo(s) »),
- 1.2** Le Service est accessible, sous réserve des dispositions de l'article 1.3 ci-dessous, aux personnes majeures titulaires des cartes suivantes :
- (1) carte bancaire délivrée par un établissement bancaire affilié au réseau « GIE Carte Bancaire »,
  - (2) toute carte bancaire répondant à la norme EMV,
  - (3) Ticket Cristolib™ Courte Durée et Carte Cristolib™ délivrés par le Prestataire,
  - (4) Passe NAVIGO © enregistré par le Prestataire.
- 1.3** L'accès au Service est cependant également ouvert aux mineurs de 14 à 18 ans, le titulaire du Ticket Cristolib™ Courte Durée ou le tuteur légal du titulaire des Cartes Cristolib™ s'engageant aux termes des présentes à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service.
- 1.4** COORDONNÉES DE CRISTOLIB™:
- Adresse postale : Cristolib TSA 10004  
78378 Plaisir cedex
  - Centre d'appel :
    - Téléphone : 01 30 79 49 94
    - Lundi au Vendredi 8h-20h
    - Samedi et Dimanche 9h-19h
  - Site internet : [www.cristolib.fr](http://www.cristolib.fr)

### ■ ARTICLE 2 - STRUCTURE DU SERVICE CRISTOLIB™

- 2.1** Le Service est constitué de stations-vélos propriété du Prestataire (la (les) « Station(s) »), comportant chacune une borne d'accueil automatisée (la « Borne ») et des points d'attache individuels des Vélos affectés au Service (le(s) « Point(s) d'attache »).
- 2.2** Il existe deux types de bornes d'accueil :
- 2.2.1** Des bornes principales à deux fonctions
- pour les non-abonnés au Service : elles distribuent un ticket d'utilisation courte durée du Service, le Ticket Cristolib™ Courte Durée, au moyen d'un écran et d'un clavier (le « Lecteur Monétique ») ;

- pour les abonnés au Service : elles permettent le choix du Vélo au moyen d'un écran, d'un clavier et d'un lecteur de passe sans contact (le « Lecteur Cristolib™ ») spécifiques.

- 2.3** Chaque Point d'attache permet le rangement d'un Vélo ; il est numéroté pour l'identification et le choix du Vélo.

### ■ ARTICLE 3 - MODALITES PRATIQUES D'ACCES AU SERVICE

#### 3.1 LORS DE LA 1<sup>ERE</sup> UTILISATION

##### 3.1 (a) Si l'utilisateur n'est pas abonné au service

- (1) Pour devenir client du Service (le « Client »), le nouvel utilisateur choisit l'option « s'abonner » sur la borne.
- (2) Le Client choisit l'option « abonnement courte durée 1 ou 7 jours » en appuyant sur la touche « 2 » du clavier.
- (3) Le Client choisit la durée de son abonnement « 1 jour » ou « 7 jours » en appuyant sur la touche « 1 » ou « 2 » du clavier.
- (4) Le Client valide l'autorisation du prélèvement de 150 € en appuyant sur la touche « V » du clavier.
- (5) Un message sur l'écran de la Borne lui demande de prendre connaissance et dûment accepter les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du Service (les « C. G. A. U. », disponibles en version papier sur demande auprès du Prestataire et en version PDF sur le site [www.Cristolib.fr](http://www.Cristolib.fr)) en appuyant sur la touche « V » du clavier du Lecteur Monétique. A défaut, il ne peut poursuivre sa demande.
- (6) Le Client insère sa carte bancaire dans le Lecteur Monétique et saisit le code secret associé, consentant ainsi au profit du Prestataire, après accord de sa banque, une autorisation de prélèvement d'un montant de 150 € d'une durée maximale de 14 jours glissants.
- (7) Le Client choisit un code confidentiel à 4 chiffres (le « Code Cristolib™ »), strictement personnel, réutilisable pendant la durée de validité du Ticket Cristolib™ Courte Durée.
- (8) Un Ticket Cristolib™ Courte Durée est immédiatement délivré au Client, avec une date limite de validité « votre abonnement est valable jusqu'au » tel que détaillé à l'article 5. Ce ticket est un récépissé homologué GIE Carte Bancaire comportant la date et l'heure de l'opération ainsi que le montant de la pré-autorisation.
- (9) Pour prendre un vélo, le Client saisit son Code Cristolib™ puis choisit l'option « Retirer un vélo » en tapant le n° correspondant sur le clavier du Lecteur Monétique de la Borne; un message lui demande de choisir le n° du Point d'attache sur lequel est accroché le Vélo qu'il souhaite utiliser, dans la limite du stock de Vélos disponibles à cet instant.
- (10) Le Client dispose de soixante (60) secondes pour appuyer sur le bouton du Point d'attache ; le buzzer du Point d'attache émet un signal sonore pour confirmer la libération du Vélo ; si le Vélo n'est pas retiré dans un délai de vingt

(20) secondes, le Point d'attache se verrouille à nouveau automatiquement ; le Client doit alors renouveler la procédure décrite au (9) ci-dessus après avoir tapé son n° d'abonné figurant sur son Ticket Cristolib™ Courte Durée.

#### 3.1 (b) Abonnements longue durée et accès au Service

- (1) Un dossier d'inscription préalable doit être rempli : il est disponible sur demande adressée à Cristolib™. Il peut également être complété en ligne sur [www.Cristolib.fr](http://www.Cristolib.fr), puis imprimé par le Client.
- (2) Si le Client choisit une Carte Cristolib™ Longue Durée, celle-ci lui est adressée après validation de l'inscription. L'abonnement afférent est valable un (1) an à compter du lendemain de l'expédition de la carte accompagnée du courrier confirmant son inscription.
- (3) Si le Client choisit de s'identifier au Service au moyen d'un Passe NAVIGO ©, il doit communiquer lors de son inscription le n° de série à 11 chiffres inscrit au dos du Passe. L'abonnement est valable 1 an à compter du lendemain de l'expédition du courrier confirmant son inscription.
- (4) Après confirmation de son inscription par Cristolib et avant la première utilisation, le Client doit activer son compte Cristolib™ :
  - soit en se connectant sur [www.Cristolib.fr](http://www.Cristolib.fr)
  - soit en s'identifiant à une Borne.
- (5) Lors de la première utilisation du service, le Client passe sa carte devant le Lecteur Cristolib™ de la Borne et valide les C.G.A.U. en appuyant sur la touche « V » du clavier.
- (6) La procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.1 (a) (9 ; 10).

#### 3.1 (c) Pour restituer le Vélo :

- (1) Le Client doit le raccrocher à un Point d'attache : le voyant lumineux vert du Point d'attache s'allume et son buzzer sonne, confirmant que le Vélo a été correctement remis en place. Si le voyant lumineux clignote alors que le buzzer émet un signal strident, l'opération de restitution du Vélo n'a pas été correctement enregistrée par le Service. Le Client est alors invité à recommencer la manipulation jusqu'au parfait raccrochage du Vélo (voir 3.1 (c) (2) ci-après).
- (2) Il est recommandé au Client, après avoir accroché son Vélo sur un Point d'attache, de vérifier, que la restitution a été effectuée avec succès. Pour cela, après avoir déposé son Vélo, le Client peut : soit passer à la Borne pour constater qu'il peut de nouveau emprunter un Vélo, suivant la même procédure que celle décrite au 3.1 (a) (9) ci-dessus, soit imprimer, sur les bornes principales, dans un délai de 15 minutes suivant la restitution du Vélo, un reçu horodaté attestant de la restitution correcte du Vélo.

- (3)** Si la Station choisie ne dispose pas de Point d'attache disponible, le Client peut, pour gagner une nouvelle station ou attendre la libération d'un Point d'attache, obtenir un crédit-temps supplémentaire de 15 minutes
- en passant sa Carte Cristolib™ devant le Lecteur Cristolib™ de la Borne ;
  - en tapant sur le clavier de la Borne le n° d'abonnement figurant sur son Ticket Cristolib™ Courte Durée.

Au-delà de ce crédit supplémentaire accordé, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable des conséquences supportées par le Client.

### 3.2 LORS DES UTILISATIONS SUIVANTES

- 3.2 (a)** Une nouvelle utilisation du Service avec le Ticket Cristolib™ Courte Durée délivré lors de la 1<sup>ère</sup> utilisation ou la Carte Cristolib™ n'est possible que pendant leur Durée de Validité respective et sous réserve que la Durée d'Utilisation Continue Autorisée spécifiée à l'article 4.3 ne soit pas épuisée et le solde de son compte Cristolib™ soit positif ou nul.
- 3.2 (b)** Les Clients Cristolib™ Courte Durée saisissent leur n° d'abonné sur le clavier de la Borne, les Clients Longue Durée passent leur carte Cristolib™ ou leur passe NAVIGO © devant le lecteur de la Borne. Ensuite, la procédure de retrait du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.1 (a) (9;10). Celle de restitution du Vélo est identique à celle décrite à l'article 3.1 (c).
- 3.2 (c)** Si la demande du Client n'a pas été validée, un message l'informant de l'indisponibilité du service s'affiche sur l'écran Cristolib™ et l'invite, le cas échéant :
- soit à renouveler son abonnement,
  - soit à créditer son compte Cristolib™ par chèque ou à une Borne par carte bancaire.
- 3.2 (d)** Délai inter-locations : Après avoir déposé un Vélo, le Client ne peut louer à nouveau un Vélo qu'après l'expiration d'un délai de deux (2) min, sauf s'il a utilisé son précédent Vélo pendant moins de deux (2) min.
- 3.3** Les Cartes et Tickets Cristolib™ ainsi que les Codes confidentiels associés sont strictement personnels et permettent au Client de retirer, utiliser et restituer un Vélo selon les conditions décrites aux présentes.
- 3.4** Le Client peut mettre fin à son abonnement Cristolib™ annuel à tout en signifiant sa décision au Prestataire par lettre simple envoyée à l'adresse postale mentionnée à l'article 1.2 des présentes. La totalité des frais d'abonnement restera acquise au Service quelle que soit la date de résiliation par le Client.

## ARTICLE 4 - DISPONIBILITE DU SERVICE CRISTOLIB™

- 4.1** Le Ticket Cristolib™ Courte Durée délivré au Client a une Durée de Validité maximale de 24 heures ou 7 jours glissants à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire.
- 4.2** La Carte Cristolib™ Longue Durée a une Durée de Validité d'un (1) an à compter de sa date d'émission, sous réserve de la validité de la caution détaillée à l'article 11.2 (a).
- 4.3** Pendant cette Durée de Validité, le Client ne peut utiliser le Service que pour une durée maximale de 24 heures consécutives (la « Durée d'Utilisation Continue Autorisée » ou « D.U.C.A. »). En cas de litige sur la Durée d'Utilisation du Vélo par le Client, feront foi les données délivrées par le serveur informatique du Service.
- 4.4** Le Service est accessible, dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 12 mois sur 12, 7 jours sur 7 et 24h sur 24 sans interruption pour déposer un vélo et pour prendre un Vélo, sauf cas de force majeure ou décision du Prestataire suite à l'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste sur le territoire de la Collectivité.

## ARTICLE 5 - COUT & MODALITES DE PAIEMENT

Coût total = Frais d'abonnement + coût de location

### 5.1 TARIF HORAIRE D'UTILISATION DU SERVICE (HORS FRAIS)

Abonnements 1 jour, 7 jours et 1an

1 <sup>ère</sup> ½ heure	2 <sup>e</sup> ½ heure	3 <sup>e</sup> ½ heure	Chaque ° ½ h supplémentaire
gratuit	1 €	2 €	4 €

- 5.2** Le Client acquitte le prix du Service en proportion de la durée d'utilisation du Service (la « Durée d'Utilisation »). Toute période d'utilisation du Service entamée au-delà de la période initiale de gratuité est facturée dans sa totalité.

### 5.3 TICKET CRISTOLIB™ COURTE DUREE

- 5.3 (a)** Le règlement du montant (abonnement et consommation) dû par le Client titulaire d'un Ticket Cristolib™ Courte Durée 1 jour ou 7 jours intervient à l'expiration de la Durée de Validité maximale, par prélèvement sur le compte bancaire rattaché à la carte bancaire du Client ayant servi à la délivrance du Ticket Cristolib™ Courte Durée, selon les modalités décrites à l'article 3. En cas d'utilisation multiple du Service au cours de la Période d'Utilisation, le montant cumulé dû par le Client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement.
- 5.3 (b)** Les frais d'abonnement courte durée au Service s'évaluent forfaitairement pour
- un (1) jour à un (1) euro

- Sept (7) jours à cinq (5) euros, pour chaque Ticket Cristolib™ Courte Durée émis tel que détaillé à l'article 3.1, prélevés en sus du coût d'utilisation du Service.

- 5.3 (c)** Tout Ticket Cristolib™ Courte Durée perdu ou endommagé ne sera pas remplacé.
- 5.3 (d)** Le Centre d'appel Cristolib™ ne communiquera aucun code confidentiel lié à un Ticket Courte Durée Cristolib™.

## 5.4 CARTES CRISTOLIB™

- 5.4 (a)** Frais forfaitaires de l'abonnement Cristolib™ un (1) an :
- vingt-neuf (29) euros
- 5.4 (b)** Le Client peut accéder au service Cristolib™ tant que le solde de son compte Cristolib™ est supérieur ou égal à 0. Lors de son inscription au service Cristolib™, il crédite son compte Cristolib™ d'un montant de trois (3) euros par chèque ou par CB sur une Borne Cristolib™. Quand le solde de son compte Cristolib™ est inférieur à 0, celui-ci doit être recredité soit par chèque soit par CB sur une Borne ou sur le site internet [www.cristolib.fr](http://www.cristolib.fr).
- 5.4 (c)** L'abonnement Cristolib™ Longue Durée est valable douze (12) mois.
- 5.4 (d)** Réabonnement : A l'expiration de son abonnement annuel, le Client peut se réabonner pendant une période de trois (3) mois sur internet ou formulaire papier. Il conservera alors sa carte Cristolib™. Le crédit d'utilisation enregistré à cette date sur son compte Cristolib™ lui restera acquis.
- 5.4 (e)** Toute Carte Cristolib™ perdue ou rendue inutilisable du fait du Client ne sera remplacée qu'après le prélèvement par le Prestataire sur le Compte Cristolib™ du Client d'un montant forfaitaire de cinq (5) €, conformément à l'article 11.2 (c). Le crédit d'utilisation enregistré au moment de la perte ou du constat de défectuosité de la Carte reste acquis au Client sous déduction de la somme forfaitaire de 5 € précitée.
- 5.5** Le coût total du Service pour le Client comprend les frais d'abonnement (cf. : art. 5.3 (b) et 5.4 (a)) et le coût de location lié à la durée de chaque utilisation selon tarif en vigueur (cf. : art. 5.1).
- Coût total = Frais d'abonnement + Coût de location.
- 5.6** Les tarifs et frais détaillés au présent article sont valables à compter du 1er mars 2010 et sont révisables à tout moment.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1** Le Client s'engage à n'utiliser le Ticket Cristolib™ Courte Durée et la Carte Cristolib™ que pour s'identifier à une Station ou auprès du Prestataire.
- 6.2** Le Client s'engage à utiliser le Vélo avec la diligence d'un *bon père de famille*, seulement en environnement urbain,

conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes C. G. A. U.

- 6.3** Le Client assume la garde du Vélo qu'il a retiré et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition.
- 6.4** Le Client s'engage à retirer et restituer correctement le Vélo dans les délais de la D.U.C.A et selon la procédure décrite à l'article 3.1(c) des Présentes. Le Client accepte par avance que tout manquement à cette obligation donnera droit à JCDecaux Mobilier Urbain au versement d'une pénalité forfaitaire de 150 € maximum, dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévus à l'article 11.
- 6.5** Le Client s'engage à restituer le Vélo à tout moment, à première demande du Prestataire ou de ses représentants.
- 6.6** Le Client s'engage à signaler au Prestataire la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation de sa Carte Cristolib™, et/ou du Vélo, dans les plus brefs délais, au maximum dans les 14 heures suivant la survenance de l'événement et le lundi suivant pour les événements survenus entre le vendredi 18 heures et le lundi 9 heures au Centre d'appel au numéro 01 30 79 49 94 ou sur la partie « Contact » du site internet www.cristolib.fr, le Vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité selon les termes des articles 6.3 et 8.1.

#### ■ ARTICLE 7 - RESTRICTIONS A L'USAGE DU SERVICE CRISTOLIB™

- 7.1** Il est interdit au Client de prêter, louer ou céder sa Carte Cristolib™, propriété du Prestataire et/ou de l'utiliser de quel qu'autre façon que celle prévue aux présentes.
- 7.2** Il est expressément interdit au Client de permettre de quelque façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou non, du Vélo, propriété de JCDecaux Mobilier Urbain, par des tiers quels qu'ils soient, sous réserve des dispositions de l'article 3.3.
- 7.3** Le Client est autorisé à utiliser le Vélo selon les termes des présentes pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut notamment :
- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable ;
  - toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
  - toute charge totale (Client + contenu du panier) excédant 100 kg (normes constructeur) ;
  - le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
  - toute utilisation du Vélo pouvant mettre en péril le Client ou des tiers ;

- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo, et
- plus généralement, toute utilisation anormale d'un vélo en milieu urbain.

#### ■ ARTICLE 8 - RESPONSABILITES & DECLARATIONS DU CLIENT

- 8.1** Le Client est seul et entier responsable des dommages causés par le Vélo ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la Durée d'Utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la D.U.C.A. en cas de restitution tardive par le Client.
- 8.2** Tout retard supérieur à 24 heures (délai ayant son point de départ à l'heure de retrait du Vélo) est considéré comme un cas de disparition du Vélo.
- 8.3** En cas de disparition du Vélo dont il est responsable, le Client a l'obligation (cf. article 6.6) de signaler cette disparition au Prestataire dans les délais et au n° téléphonique susmentionnés et de déposer dans un délai de 24 heures auprès des services de police une plainte pour vol, le Vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité jusqu'à la communication au Prestataire d'une copie dudit dépôt de plainte.
- 8.4** En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le Vélo, le Client a l'obligation (cf. art. 6.6) de signaler les faits dans les délais et au n° téléphonique susmentionnés. Cependant, le Vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage à un Point d'attache, soit jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du Prestataire. A défaut, le Client devra sécuriser le Vélo au moyen de l'antivol.
- 8.5** Le Client déclare :
- être en mesure d'utiliser et avoir la condition physique adaptée à l'utilisation d'un Vélo,
  - avoir pleinement conscience des risques éventuels liés à l'utilisation d'un Vélo.
- 8.6** Le Vélo étant placé sous la responsabilité du Client (cf. articles 6.3 et 8.1), ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du Vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :
- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier ;
  - le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;
  - le bon état général du cadre et des pneumatiques.
- 8.7** Il est en outre recommandé au Client :
- 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.

- 8.8** Le Client déclare que toutes les informations le concernant sont exactes, en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 3 et 8.5 et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile.

#### ■ ARTICLE 9 - DROITS RESERVES AU PRESTATAIRE

- 9.1** Le Prestataire se réserve le droit de refuser l'accès au Service à quiconque ne satisfait pas les présentes C. G. A. U., sans être tenu de fournir aucune autre justification.
- 9.2** Sous réserve de l'autorisation obtenue auprès de la CNIL et du respect des procédures définies, le Prestataire se réserve le droit discrétionnaire de retirer au Client à tout moment la Carte Cristolib™ et/ou le Vélo, en cas de manquement aux présentes C. G. A. U., ou s'il peut raisonnablement déduire des circonstances et, si possible après entretien avec le Client, que celui-ci a manqué à ses obligations, y compris à une seule d'entre elles, le Prestataire conservant le droit à dédommagement selon la réglementation en vigueur.
- 9.3** Conformément aux dispositions des articles 6, 7 et 8, toute responsabilité du Prestataire liée à l'utilisation que le Client pourrait faire d'un Vélo, ou des dommages que le Client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un Vélo, est entièrement exclue.

#### ■ ARTICLE 10 - PRODUITS DEFECTUEUX

Le Client prend acte du fait que le Prestataire, concepteur et propriétaire des Vélos, n'en est pas le fabricant et, qu'à ce titre, il ne peut être tenu pour responsable des vices du Vélo liés à sa fabrication. Les Vélos mis en service par le Prestataire sont conformes au Décret n° 2016-364 du 29 mars 2016 fixant les exigences de sécurité concernant les bicyclettes.

#### ■ ARTICLE 11 - PENALITES

##### 11.1 - UTILISATEUR D'UN TICKET CRISTOLIB™ COURTE DUREE

- 11.1 (a)** Au début de chaque Durée de Validité, le Client autorise par avance le Prestataire à solliciter le prélèvement d'un montant forfaitaire de 150 €, dans les cas et selon les conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes C. G. A. U. Cette autorisation est dûment formalisée par la saisie de son code bancaire secret (cf. article 3.1 (a)).
- 11.1 (b)** Le montant correspondant des pénalités (cf. article 11.1 (c)) est exigible à première demande du Prestataire, en cas de constatation d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes C. G. A. U.

**11.1 (c)** La nature et/ou le montant des pénalités dues au Prestataire par le Client en cas de manquement de ce dernier s'établissent comme suit :

- Disparition du Vélo :
  - 50 € si le vélo est retrouvé dans la station où le client l'a incorrectement restitué
  - 100 € si le vélo est retrouvé hors station moins d'une semaine après le début de la location
  - 150 € si le vélo n'est pas retrouvé ou retrouvé plus d'une semaine après le début de la location
- vol du vélo avec détérioration de l'antivol ou violence à la personne : 35 €, le récépissé de la plainte portée au commissariat faisant foi ;
- Endommagement du système antivol et/ou perte ou de la clé associée : 40 € ;
- Dégradation du Vélo : entre 35 € et 150 € en fonction du montant de la réparation nécessitée après devis ferme et définitif réalisé par le Prestataire.

**11.2 - UTILISATEUR D'UNE CARTE CRISTOLIB™**

**11.2 (a)** Lors du dépôt de son dossier d'inscription, le Client remet au Prestataire un chèque de 150 € (non-encaissé) ou une autorisation de prélèvement plafonnée à 150 € hors frais bancaires éventuels facturés par l'établissement bancaire du Client et assumés par ce dernier, à titre de caution pouvant être levée par le Prestataire dans les cas et selon les conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : détérioration, usage frauduleux et/ou vol du Vélo dont le Client avait la responsabilité ou tout autre manquement aux C. G. A. U.

**11.2 (b)**

- Cf. articles 11.1 (b)

**11.2 (c)**

- Cf. articles 11.1 (c)
- remplacement de la Carte Cristolib™ endommagée ou perdue : 5 €

**11.3** En cas de manquement caractérisé du Client aux présentes, le Prestataire encaisse le montant préalablement consenti ou déposé à titre de caution par le Client, et lui reverse dans un délai raisonnable l'éventuel trop-perçu par rapport aux montants définis aux articles 11.1 (c).

**11.4** Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la CB utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes C. G. A. U., susceptible d'affecter pendant la Durée de Validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de caution.

**■ ARTICLE 12 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre du Service proposé, les données à caractère personnel des utilisateurs font l'objet d'un traitement conformément à la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel disponible sur le site et les applications concernés.

**■ ARTICLE 13 - REGLEMENT DES LITIGES**

En cas de réclamation, le Client peut saisir Cristolib™ soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet <http://www.cristolib.fr/> ou par lettre envoyée à Cristolib - TSA 90003 - 78378 Plaisir cedex. Il dispose pour ce faire d'un délai de six (6) mois à compter de l'évènement contesté.

Si le Client ne considère pas satisfaisante la réponse définitive de Cristolib™, un dernier recours amiable lui est offert s'il saisit le Médiateur Mobilité Douce JCDecaux France. Il lui envoie pour ce faire son dossier complet comportant les pièces échangées avec le Service Clients à l'adresse suivante : Cristolib Médiateur 17, rue Soyer 92200 Neuilly-sur-Seine ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur@cyclocity.fr.

Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

**■ ARTICLE 14 - MODIFICATION DES PRESENTES C. G. A. U.**

Les Clients seront systématiquement informés de toute modification des présentes C. G. A. U. par affichage sur l'écran Cristolib™ des Bornes et sur le site : [www.cristolib.fr](http://www.cristolib.fr).