

## Conditions Générales d'accès et d'utilisation (CGAU) du service d'abris vélos sécurisés Aléop, géré par la SNCF Gares et Connexions

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales » ou CGAU) sont applicables au service d'**Abri Vélos sécurisés ALEOP Pays de la Loire** (ci-après « Service »), exploité par SNCF Gares et Connexions (domicilié 107, avenue Henri Fréville 35200 Rennes) et opéré par la société Abri Plus (domicilié 14, rue des frères Lumières, 44310 St Philbert-de-Grand-Lieu et ci-après « Exploitant »), sous la marque DIWIO, pour le compte de SNCF Gares et Connexions, propriétaire des équipements. Il est par ailleurs financé par la Région Pays de la Loire.

Elles ont pour objet de fixer les **conditions d'accès et d'occupation des abris vélos sécurisés** ainsi que les droits et devoirs des Utilisateurs du Service.

Les dites Conditions Générales engagent SNCF Gares et Connexions et l'Exploitant d'une part, et tout Utilisateur du Service d'autre part.

Elles s'appliquent à toute utilisation du Service Abri Vélo sécurisés Aleop et sont valables à compter du 1 janvier 2026.

Toute personne (ci-après « Utilisateur ») s'abonnant au Service est invitée à lire, télécharger et/ou imprimer les présentes Conditions Générales.

L'accès au Service est réservé aux Utilisateurs titulaires d'un abonnement souscrit dans les conditions fixées à l'article 5 des présentes Conditions Générales

La création d'un compte personnel est un préalable nécessaire, sur le site <https://aleop.paysdelaloire.fr/je-stationne-mon-velo>.

### ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CGAU

La souscription d'un abonnement au Service emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales. L'Utilisateur formalise cette acceptation en cochant la case prévue sur le formulaire d'abonnement au Service, en ligne, sur le site <https://aleop.paysdelaloire.fr/je-stationne-mon-velo>, (ci-après le « Site »).

L'Utilisateur est invité à lire, télécharger et/ou imprimer les Conditions Générales à chaque souscription au Service qu'il effectue.

En cas de non-acceptation des présentes Conditions Générales, l'Utilisateur se doit de renoncer à utiliser le Service.

### ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE D'ABRI VELOS SECURISE

Afin de permettre aux Utilisateurs de stationner facilement et de manière sécurisée leurs vélos à proximité des gares, la Région Pays de la Loire a déployé de nombreux abris vélos sécurisés sur tout le territoire de la Région des Pays de la Loire.

Tous les abris vélos sécurisés Aleop sont :

- Ouverts 24h/24 et 7j/7,

*les présentes conditions générales sont valables à compter du 01 janvier 2026*

- Facilement repérables grâce à une identité « Abri Vélos sécurisé »,
- Situés au plus proche des gares,
- Abrités et éclairés,
- Equipés de dispositifs d'attache des vélos en plusieurs points, permettant leur sécurisation à l'intérieur de l'abri à l'aide d'un cadenas personnel
- Equipés de dispositifs de contrôle d'accès extérieur permettant la sécurisation de l'abri vélo

Les abris vélos sécurisés, qui font l'objet du Service :

- Sont réservés aux Utilisateurs inscrits sur le Site, disposant d'un abonnement en cours de validité et ayant souscrit un abonnement en ligne, pour un ou des abris vélos,
- Nécessitent un badge d'accès (badge physique ou un badge virtuel généré sur l'application mobile DIWIO).

Le Service est destiné au stationnement de :

- Vélos personnels ou de vélos de location,
- Vélos mécaniques ou de vélos à assistance électrique (VAE),
- Vélos spéciaux (notamment cargos, vélos adaptés aux personnes à mobilité réduite) sous réserve de présence de dispositif de stationnement adapté.

L'abonnement au Service ne permet le stationnement que d'un seul vélo dans le(s) abris(s) Vélos sécurisé(s) sélectionné(s) par l'Utilisateur lors de sa souscription au Service.

## **ARTICLE 4 – CONDITIONS TARIFAIRES DU SERVICE**

La Région Pays de la Loire, en tant qu'autorité organisatrice, a défini la tarification pour le Service, adaptée aux besoins de chacun.

L'abonnement annuel au Service est gratuit pour tous les Utilisateurs, sous réserve d'une inscription préalable au Service sur le Site et la création d'un compte personnel en ligne, dans les conditions décrites à l'article 5 ci-après.

La gratuité de l'abonnement annuel engage toutefois l'Utilisateur à une utilisation régulière du Service (au moins une utilisation du service dans une période de 6 mois consécutifs).

A défaut, La gratuité de l'abonnement annuel est soumise à une utilisation minimale du service. Si l'Utilisateur n'effectue aucun passage dans l'abri vélos sécurisé pendant 6 mois consécutifs, l'abonnement gratuit sera automatiquement résilié par l'Exploitant, sans frais pour l'Utilisateur.

## **ARTICLE 5 – SOUSCRIPTION AU SERVICE (abonnement, réservation d'un emplacement, badge d'accès)**

### ***5.1. INSCRIPTION EN LIGNE AU SERVICE – CREATION D'UN COMPTE PERSONNEL***

Toute personne physique souhaitant bénéficier du Service doit préalablement s'inscrire sur le Site, en créant un compte Utilisateur personnel.

L'Utilisateur est supposé être majeur pour pouvoir créer un compte en ligne avec ses informations personnelles. Dans l'hypothèse où un mineur se connecte au site et crée un compte, il s'engage à informer son(ses) représentant(s) légal(aux) de son intention de créer un profil/compte sur le site, et à utiliser le Service avec leur accord.

Pour créer un compte, l'Utilisateur doit :

- Cliquer sur « Mon compte » en haut à droite de la page web ;
- Cliquer sur « Je crée mon compte » ;
- Remplir les informations de connexion obligatoires (identifiant, mot de passe) et les champs de coordonnées personnelles, ainsi que les informations d'identification du vélo si connues ;
- Lire et accepter les présentes Conditions Générales de Vente (case à cocher) ;
- Cliquer sur « Valider l'inscription ».

L'utilisateur reçoit par mail, sur l'adresse électronique renseignée dans le formulaire d'inscription, un code à 6 chiffres pour valider la création du compte.

L'utilisateur saisit le code de sécurité et clique sur « finaliser l'inscription » pour finaliser la création de son compte. Un courriel de confirmation de création du compte est ensuite envoyé à l'utilisateur.

Les modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel sont décrites à l'article 10 des présentes Conditions Générales et dans la politique de confidentialité.

## 5.2. CONNEXION AU COMPTE UTILISATEUR

Pour se connecter à son compte, l'utilisateur doit :

- Cliquer sur « Mon compte » en haut à droite de la page web ;
- Remplir « Identifiant » et « Mot de passe » ;
- Cliquer sur « Connexion ».

Depuis son compte, l'utilisateur est en mesure de retrouver l'ensemble de ses informations, les consulter et les modifier si nécessaire :

- Ses informations personnelles :
  - Modifier son mot de passe d'accès à son compte.
- Son numéro de badge,
- Ses abonnements :
  - Résilier son abonnement
  - Renouveler un abonnement

Les factures de souscription aux abonnements actifs et passés sont disponibles dans le compte de l'utilisateur, jusqu'à 2 ans après la désactivation du compte.

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute connexion, demande ou transmission de données effectuées à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'utilisateur, et sous son entière responsabilité.

L'utilisateur garantit notamment la confidentialité de ses identifiant et mot de passe de connexion. En cas de perte ou vol, il demande la génération d'un nouveau mot de passe et/ou identifiants.

S'il pense qu'un tiers a pu accéder à son espace personnel, l'utilisateur s'engage à en avertir sans délai l'exploitant.

## 5.3. RÉSERVATION D'UN OU PLUSIEURS ABRIS VÉLOS SECURISES

### 5.3.1. Dispositions générales

Une fois connecté à son compte, l'utilisateur est redirigé vers une carte dynamique sur laquelle il doit **sélectionner un abri vélos sécurisé Aléop** mis à disposition par SNCF Gares et Connexions, **puis valider son choix** :

- Cliquer sur « Choisir cet abri vélos sécurisé » ;
- Cliquer sur « Souscrire à l'abonnement ».
- Cliquer sur « abonnement gratuit annuel » présent sur la page d'accueil ;

Si l'utilisateur souhaite profiter du Service sur un ou plusieurs sites supplémentaires, il doit renouveler le processus d'inscription pour chaque site d'abri vélos supplémentaire.

#### 5.3.2. Pour un utilisateur souhaitant utiliser uniquement un badge virtuel

Tous les utilisateurs ont accès à un badge virtuel par smartphone via l'application DIWIO.

L'utilisateur doit :

- Cocher, ou non, la case « Je suis abonné Aleop », à des fins statistiques uniquement.
- Lire et vérifier le récapitulatif de sa commande, puis cliquer sur « VALIDER ».
- Cliquer sur « Passer à l'étape suivante » ;

L'utilisateur reçoit alors un e-mail de confirmation et peut accéder au service selon les modalités définies dans ce mail.

#### 5.3.3. Pour un Utilisateur souhaitant utiliser le badge blanc à 5 chiffres de l'exploitant précédent (SNCF Voyageurs).

L'utilisateur doit :

- Renseigner une première fois les 5 chiffres de son badge blanc existant puis répéter cette opération une seconde fois pour confirmation ;
- Cocher ou non la case « Je suis abonné Aleop », à des fins statistiques uniquement.
- Lire et vérifier le récapitulatif de sa commande, puis cliquer sur « VALIDER ».
- Cliquer sur « Passer à l'étape suivante » ;

L'utilisateur reçoit alors un e-mail de confirmation et peut accéder au service selon les modalités définies dans ce mail.

#### 5.3.4. Pour un Utilisateur souhaitant obtenir un badge physique en complément et ne disposant pas d'un badge d'accès de l'exploitant précédent (SNCF Voyageurs) :

L'utilisateur doit :

- Cliquer sur la case « Je commande un badge Aleop ». L'envoi de badge Aleop est alors effectué sous 8 jours ouvrés.
- Valider l'abonnement
- Lire et vérifier le récapitulatif de sa commande ;
- Accepter les présentes Conditions Générales de Vente ;
- Cliquer sur « Passer à l'étape suivante » ;

L'utilisateur reçoit ensuite un e-mail de confirmation et peut accéder au service selon les modalités définies dans ce mail.

### **5.4. ACTIVATION DE L'ABONNEMENT ET DE L'OUVERTURE DE L'ABRI VELOS SECURISE**

L'abonnement au Service est automatiquement activé une fois le mail de confirmation de souscription d'abonnement réceptionné par l'Utilisateur. L'accès au Service est autorisé dès l'activation de l'abonnement.

L'Utilisateur peut alors présenter son badge ou le QR-Code généré par l'application Diwio sur son smartphone, devant le lecteur disposé à l'entrée de l'abri vélos sécurisé pour déclencher l'ouverture de la porte sécurisée.

### **5.5. RENOUELEMENT NON AUTOMATIQUE DE L'ABONNEMENT**

#### **Le renouvellement d'un abonnement au Service n'est pas automatique.**

Avant la date d'expiration de son abonnement, l'Utilisateur doit, depuis son compte, souscrire à un renouvellement, pour un abonnement identique ou pour une autre formule d'abonnement (exemple : demande d'une nouvelle carte d'accès), pour pouvoir continuer à utiliser l'abri vélos sécurisé. Le renouvellement garantit ainsi à l'Utilisateur une continuité d'accès au service.

Le renouvellement d'abonnement conditionne que l'Utilisateur reste abonné au même abri vélos sécurisé.

Si l'Utilisateur souhaite changer d'abri vélos sécurisé, il doit attendre l'expiration de son abonnement en cours ou résilier son abonnement en cours de validité, puis souscrire à un nouvel abri vélos sécurisé.

Pour résilier son abonnement, l'utilisateur clique sur le bouton « Résilier l'abonnement ».

Des notifications d'expiration prochaine d'abonnement sont envoyées par mail à l'Utilisateur, pour les abonnements annuels :

- o Notification à J-15 avant la date d'échéance.
- o Notification à J-2 avant la date d'échéance

### **5.6. EXPIRATION DE L'ABONNEMENT**

Tout abonnement au Service expire à sa date de fin de validité. Les droits d'accès de l'Utilisateur au Service sont automatiquement désactivés. Les emplacements ainsi libérés sont automatiquement disponibles sur le Site.

Pour réactiver ses droits, l'Utilisateur doit se connecter à son compte et souscrire à une offre d'abonnement disponible pour l'abri vélos sécurisé souhaité, en suivant le processus décrit plus haut au point 5.3.

## **ARTICLE 6 – CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

### **6.1. MODALITES D'ACCES AUX ABRIS VELOS**

#### *6.1.1. Dispositions générales*

Le Service est accessible :

- Avec un badge physique, même vierge de tout abonnement aux transports en commun, à la condition que l'Utilisateur dispose d'un abonnement valide pour le Service. Cet abonnement est souscrit dans les conditions indiquées plus haut.
- Avec un badge virtuel généré via l'application Diwio.

**L'abonnement au Service ne permet le stationnement que d'un seul vélo dans le(s) abris(s) Vélos sécurisé(s) sélectionné(s) par l'Utilisateur lors de sa souscription au Service.**

#### *6.1.2. Restrictions d'accès*

Le Service est accessible 7 jours sur 7 et 24H/24H, sauf en cas de force majeure ou travaux impactant l'accès au Service, ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'usage du Service.

En cas de travaux ou tout autre fermeture prévisible du service, les Utilisateurs seront prévenus 15 jours calendaires à l'avance par un affichage à l'extérieur de l'abri vélos sécurisé. Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'indisponibilité du service.

L'accès à l'abri vélos sécurisé est interdit à tout mineur de moins de 14 ans, non accompagné d'un adulte.

Les bébés et les enfants transportés sur le vélo de leur parent pénétrant dans l'abri vélos sécurisé restent sous l'entière responsabilité et surveillance du parent accompagnant.

## **6.2. VEHICULES AUTORISES**

Le Service est destiné uniquement au stationnement des vélos qui correspondent aux définitions données aux alinéas 6.10 et 6.11 de l'article R.311-1 du Code de la route, et dont l'Utilisateur en est le propriétaire ou le loue en vertu d'un contrat de location.

Ainsi, sont expressément exclus du Service :

- Les véhicules motorisés (notamment les motos, scooters) ;
- Tout objet qui n'est pas le vélo ou un accessoire du vélo cité ci-dessus.

## **6.3. MODALITES DE STATIONNEMENT**

### *6.3.1 Gabarits des emplacements et durée normale d'utilisation*

Les abris vélos sécurisés mettent à disposition des places de stationnements pour les vélos de gabarit classique. Certains abris vélos sécurisés offrent des places de stationnement pour des vélos spéciaux, de type vélos cargo ou longtail. L'Utilisateur doit veiller à stationner son vélo sur une place adaptée.

Les abris vélos sécurisés sont dédiés à un usage en intermodalité avec le réseau de transport ALEOP. Le stationnement résidentiel est interdit.

L'Exploitant est en mesure d'identifier la date du stationnement du vélo de l'Utilisateur et de contrôler la durée de stationnement du vélo, par vidéo captage.

### *6.3.2. Gestion des vélos non respectueux des règles stationnement*

Dans le cadre de l'exploitation du service pour le compte de SNCF Gares et Connexions, l'Exploitant contrôle le bon respect des règles de stationnement. L'Exploitant est en mesure d'identifier :

- Les vélos stationnés depuis plus de 7 jours ;
- Les vélos considérés comme abandonnés (vélos dégradés, épaves, ...) depuis plus de 15 jours ;
- Les vélos mal stationnés.

L'Exploitant appose sur le vélo une étiquette indiquant la date de constat du stationnement non autorisé et mentionnant l'obligation de déplacer ou évacuer le vélo sous 7 jours.

Dans le même temps, si l'Exploitant est en mesure d'identifier le propriétaire du vélo, ce dernier est notifié par mail lui indiquant l'obligation de le déplacer sous 7 jours.

A compter de son identification, le vélo est laissé à son emplacement de stationnement pendant 7 jours dans le Parking Vélos. Au terme de cette période, l'Exploitant procède à l'enlèvement du vélo après destruction des moyens de sécurisation du vélo.

Le vélo est ensuite stocké pendant 3 mois dans les locaux de l'Exploitant. L'Utilisateur peut prendre connaissance de l'adresse de stockage en contactant l'Exploitant. A l'issue de ce délai de stockage, le vélo sera transmis par l'Exploitant à une association dédiée à la valorisation des vélos et réinjecté dans le circuit de vente.

Durant cette période de stockage de 3 mois, le propriétaire du vélo est en mesure de demander la restitution de son vélo à l'Exploitant. La restitution du vélo a lieu dans les locaux de stockage de l'Exploitant sur justificatif de propriété ou de contrat de location.

Le vélo est restitué dans l'état dans lequel il se trouve. Ni SNCF Gares et Connexions, ni l'Exploitant agissant pour son compte ne pourront être tenus responsables des éventuelles dégradations sur le vélo. Aucune demande d'expédition du vélo ou de remboursement des moyens de sécurisation détruits ne sera acceptée.

#### **6.4. CONDITION DE FREQUENCE D'USAGE DU SERVICE**

Le Service d'abris vélos sécurisés est destiné à un usage régulier de stationnement des vélos par les Utilisateurs ayant souscrit un abonnement.

L'Exploitant est en mesure d'identifier les utilisateurs ne réalisant aucune utilisation du Service dans une période de 6 mois consécutifs.

Dans ce cas, l'Exploitant prend contact par mail avec l'Utilisateur pour lui rappeler les règles d'usage du service défini dans les présentes Conditions Générales. L'Utilisateur est invité à reprendre une utilisation régulière du service sous 30 jours calendaires.

Dans le cas où l'Utilisateur aurait laissé son vélo dans l'abri vélos sécurisé, le vélo serait considéré comme un vélo abandonné. L'Utilisateur serait alors soumis aux mêmes modalités que celles mentionnées dans le sous-article précédent « 6.3. MODALITES DE STATIONNEMENT ».

#### **6.5. DOMMAGE ET VOLS DES VELOS STATIONNES ET DE LEURS ACCESSOIRES ASSOCIES**

L'Utilisateur est responsable de son vélo et des accessoires associés (voir article 5.6). Il doit attacher son vélo à l'aide d'un ou plusieurs dispositifs personnels de type « antivol » sur un rack de stationnement libre. Lors de sa sortie de l'abri vélos sécurisé, l'Utilisateur doit s'assurer de la bonne fermeture de la porte d'accès.

SNCF Gares et Connexions décline toute responsabilité en cas d'accident, de dégradation, ou de vol survenant dans l'enceinte de l'abri vélos sécurisé. L'Exploitant ne pourra pas être tenu responsable du vol ou de la dégradation d'un vélo ou de ses accessoires dans l'abri vélos sécurisé.

En cas de vol ou dégradation, l'Utilisateur est invité à déposer plainte auprès de la Police nationale et à contacter le Centre de Relation Clients de l'Exploitant dans les meilleurs délais.

L'Utilisateur est également responsable de tout dommage ou accident causé aux biens et aux personnes dans l'enceinte de l'abri vélos sécurisé. L'Utilisateur reconnaît être titulaire d'une assurance responsabilité civile.

Afin de prévenir les vols et dégradations, l'Utilisateur est invité à identifier son vélo, à ne pas laisser d'accessoires non sécurisés (exemple, batterie amovible pour les vélos électriques) et à prévoir les moyens de sécurisation de son vélo qu'il juge les plus appropriés.

#### **6.6. SIGNALEMENT DES ANOMALIES (PAR L'UTILISATEUR) AU CENTRE DE RELATION CLIENT**

Pour assurer la qualité et la sécurité du Service, l'Utilisateur est tenu de signaler toute anomalie de fonctionnement du Service à l'Exploitant en contactant le Centre de Relation Clients de ce dernier.

En cas d'impossibilité d'accès à l'abri vélos sécurisé, l'Utilisateur est d'abord tenu de vérifier la validité de son abonnement sur son compte client avant de contacter le Centre de Relation Clients de l'Exploitant.

## 6.7. PERTE DU BADGE D'ACCÈS

### En cas de perte ou de vol du badge d'accès,

- L'Utilisateur signale à l'Exploitant la perte de son badge en contactant le Centre de Relation Clients DIWIO pour éviter toute utilisation frauduleuse du badge d'accès,
- L'Exploitant ne mettra pas à disposition de l'Utilisateur un support d'accès temporaire, celui-ci pouvant utiliser l'application Diwio.
- Si l'utilisateur souhaite faire la demande d'un nouveau badge d'accès, il devra en faire la demande au service client Diwio.

## ARTICLE 7 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur est responsable de l'exactitude des informations transmises dans le cadre de l'abonnement au Service.

Cet abonnement au Service est strictement personnel et en aucun cas cessible.

La connexion de l'Utilisateur au Site se fait sous son entière responsabilité. Il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses identifiants de connexion sur son équipement informatique.

Tout manquement aux présentes Conditions Générales ou règlement intérieur, toute utilisation frauduleuse du Service peut entraîner la désactivation de l'accès au Service, une interdiction d'accès et une résiliation de l'abonnement, qui lui seront notifiées par l'Exploitant pour le compte de SNCF Gares et Connexions, et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

L'Utilisateur conserve la garde et la responsabilité de son vélo stationné et accessoires entreposés dans l'abri vélos sécurisé Aléop.

L'Utilisateur reste également le seul responsable de :

- De son vélo et des objets en lien avec sa pratique (casque, gilet, etc.),
- Des dégâts qu'il pourrait occasionner directement ou indirectement à l'abri vélos sécurisé, avec ou sans son vélo,
- Des dommages provoqués à lui-même ou à un tiers.

Ni SNCF Gares et Connexions, ni l'Exploitant agissant pour son compte, ne sauraient être tenus responsables des vols, dégradations et dommages de toute nature qui pourraient survenir au sein de l'abri vélos sécurisé, tant sur le vélo que sur les accessoires mais aussi aux personnes physiques, que ce soit à l'Utilisateur ou à tout tiers (cf. Article 5.4 ci-dessus).

### L'Utilisateur veille à :

- Souscrire une assurance responsabilité civile,
- Circuler à pied à l'entrée et à l'intérieur de l'abri vélos sécurisé,
- Bien accrocher son vélo avec un cadenas ou tout autre moyen de sécurisation,
- Ne pas encombrer ni les accès, ni les issues de secours, ni les allées de circulation,
- Utiliser une place de stationnement adaptée à son vélo.
- Ne pas entraver l'accès à des places de stationnement avec son propre vélo ou ses accessoires (siège enfant, accessoires de porte bagage, etc...). Les Utilisateurs de vélos hors gabarit classiques doivent utiliser les places réservées à cet effet.
- Ne pas laisser d'objets ou de colis en dehors des casiers prévus à cet effet. Notamment, le stockage des équipements des services de livraisons professionnels n'est pas autorisé à l'intérieur de l'abri vélos sécurisé (sac à dos, vêtements, etc.),
- Bien fermer la porte lors de sa sortie de l'abri vélos sécurisé.
- Ne pas permettre l'accès au Service au(x) tiers non-Utilisateur(s) du Service.

L'Utilisateur s'engage à faire preuve de civisme en laissant le lieu propre et en respectant les autres Utilisateurs.

**Il est formellement interdit à l'Utilisateur de :**

- Fumer, manger, boire, squatter dans l'abri vélos sécurisé Aléop ;
- Modifier, salir, dégrader ou faire tout acte de malveillance sur l'abri vélos sécurisé Aléop ;
- Prêter, céder, louer ou sous-louer la place de stationnement dans un abri vélos sécurisé Aléop ;
- Permettre de quelle que façon que ce soit l'accès aux tiers, et l'utilisation, gratuite ou onéreuse, de l'abri vélos sécurisé Aléop, par des tiers quels qu'ils soient ;
- Entreposer d'autres objets que le vélo et ses accessoires limitativement énumérés à l'article 6 ci-dessus ;
- Entreposer des vélos et des accessoires qui n'appartiennent pas à l'Utilisateur ou qu'il utilise sans contrat de location. Les vélos loués en libre-service sont expressément interdits dans l'abri vélos sécurisé Aléop ;
- Entreposer des vélos et des accessoires acquis d'une manière contraire à la réglementation légale ;
- Stationner un vélo en dehors des places prévues à cet effet ;
- Entreprendre dans l'abri vélos sécurisé Aléop toute autre activité que celle du stationnement du vélo ;
- Introduire un animal, même tenu en laisse ;
- S'approprier un emplacement, notamment en fixant un antivol pour empêcher l'accès à d'autres Utilisateurs ;
- Utiliser l'abri vélos sécurisé Aléop à des fins non-conformes aux présentes Conditions Générales.

Les parents ou représentants légaux de tout mineur de 14 ans ou plus abonné au Service seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du Service. Les parents ou représentant légaux assument la pleine et entière responsabilité de leur enfant quant aux dommages subis ou causés dans l'abri vélos sécurisé.

**L'Utilisateur assume toutes les conséquences directes ou indirectes de tout évènement engageant sa responsabilité du fait de sa négligence, défaillance, imprudence** dans l'utilisation de l'abri vélos sécurisé Aléop et survenant pendant la période d'abonnement, y compris lorsqu'elle excède la période de l'abonnement prévue dans l'abonnement au Service. Sa responsabilité s'étendra aux conséquences d'évènements nés pendant la période de l'abonnement, mais dont le préjudice ne se révélerait qu'après la restitution de l'abri vélos sécurisé Aléop à SNCF Gares et Connexions.

Si son utilisation du Service provoque des blessures ou des dommages à lui ou à autrui, ainsi qu'à des biens matériels, l'utilisateur sera alors responsable de toutes les conséquences (réclamations, demandes de dédommagement, préjudices, frais ou pénalités, honoraires d'avocat, poursuites judiciaires, ainsi que tout autre problème de quelque nature que ce soit) et ne pourra se retourner contre SNCF Gares et Connexions.

L'Utilisateur dégage l'Exploitant, SNCF Gares et Connexions et l'Autorité Organisatrice (la Région Pays de la Loire) de toute responsabilité découlant de son utilisation de l'abri vélos sécurisé Aléop loué en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens présents dans l'abri vélos sécurisé Aléop.

La responsabilité de l'Utilisateur est exclue en cas d'évènement de force majeure.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITES DE SNCF GARES ET CONNEXIONS**

L'accès aux abris vélos sécurisés n'est consenti qu'aux risques et périls exclusifs de l'Utilisateur qui conserve la garde et la responsabilité de son vélo et des accessoires associés.

L'autorisation d'accès à l'abri vélos sécurisé ne constitue pas un contrat de dépôt, de gardiennage ou de surveillance.

En conséquence :

- SNCF Gares et Connexions est responsable de la mise à disposition d'un emplacement de stationnement dans l'abri vélos sécurisé de la gare choisie par l'Utilisateur. Néanmoins, SNCF Gares et Connexions se réserve le droit de délivrer un nombre supérieur d'abonnements par rapport au nombre de places disponible dans l'abri vélos sécurisé. La gestion d'un coefficient de foisonnement pour la délivrance des abonnements peut impliquer une indisponibilité de places de stationnement dans l'abri vélos sécurisé. Aucun dédommagement n'est prévu en cas de place indisponible.
- Ni SNCF Gares et Connexions, ni l'Exploitant agissant pour son compte, ne sont en aucun cas tenus par une obligation de surveillance ou de garde.
- SNCF Gares et Connexions via l'intervention de l'Exploitant est tenue d'assurer l'entretien des abris vélos sécurisés. A ce titre, SNCF Gares et Connexions s'engage, en cas de dysfonctionnement de l'abri vélos sécurisé (exemple : porte(s) d'accès non verrouillée à cause d'un dysfonctionnement ou d'un évènement extérieur), à faire intervenir l'Exploitant dans les meilleurs délais et à mettre en œuvre tous les moyens qui sont à sa disposition afin de remettre l'abri vélos sécurisé en service ou réparer les dégradations. Ainsi, l'accès à l'abri vélos sécurisé pourra être suspendu de manière temporaire, sans possibilité de dédommagement de l'Utilisateur.
- SNCF Gares et Connexions et son Exploitant se réservent le droit de désactiver l'accès au service d'abri vélos sécurisé à tout moment, en cas de non-respect des présentes Conditions Générales.

## ARTICLE 9 – RESILIATION

### 9.1. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur ayant souscrit un abonnement a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date d'abonnement au Service.

Le droit de rétractation est exercé par l'Utilisateur en adressant, avant l'expiration du délai susvisé, une lettre recommandée avec accusé de réception (le cachet de la Poste faisant foi) à l'adresse suivante :

**DIWIO – Service Exploitation  
ZAC LES PLAINES - 1 rue des NOUES - 42160 BONSON – France**

L'Utilisateur devra indiquer qu'il exerce son droit de rétractation et devra indiquer son adresse électronique, son adresse postale, son numéro de badge d'accès, la date d'abonnement au Service et l'abri vélos sécurisé qui avait été sélectionné.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### 9.2. RESILIATION PAR L'UTILISATEUR

L'Utilisateur peut à tout moment et sans motif, résilier son abonnement sur demande expresse, via son espace client sur le Site, le Site (formulaire de contact) ou en l'adressant par courrier postal au Centre de Relation Clients :

**DIWIO – Service Exploitation  
ZAC LES PLAINES - 1 rue des NOUES - 42160 BONSON – France**

La résiliation via l'espace client sur le Site est à prise d'effet immédiate.

La résiliation par l'Utilisateur par un autre biais sera effective dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande.

### 9.3. RESILIATION PAR L'EXPLOITANT

La résiliation de l'abonnement de l'Utilisateur au Service peut intervenir à l'initiative de SNCF Gares et Connexions ou de son exploitant en cas de manquements constatés aux présentes Conditions Générales ou, plus généralement, en cas de toute utilisation de l'abri vélos sécurisé par l'Utilisateur non-conforme à son usage exclusif de stationnement d'un vélo.

## ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES

L'accès et la gestion du Service Abris Vélo sécurisés Aléop implique des traitements de données personnelles. Ces traitements sont soumis aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 entré en vigueur le 25 mai 2018 (dit « le règlement européen sur la protection des données », RGPD) et la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

L'adresse e-mail de l'Utilisateur peut être utilisée pour adresser des informations à l'Utilisateur concernant des évolutions de l'offre du Service, ou pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction/sondage du service. L'Utilisateur peut à tout moment refuser de recevoir ces notifications, sans craindre de perdre l'accès et le bénéfice de l'utilisation du Service.

### 10.1. RESPONSABLE DE TRAITEMENT DES DONNÉES

SNCF Gares et Connexions est responsable des traitements de données à caractère personnel effectués en exécution des présentes, et notamment pour satisfaire les objectifs indiqués ci-dessous :

### 10.2. OBJET DU TRAITEMENT DE DONNEES

#### 10.2.1. Finalités

Le traitement des données a pour finalité :

- **La gestion administrative, opérationnelle et comptable du Service** (inscription, souscription, facturation, exploitation...), incluant :
  - **La gestion du compte Utilisateur** dont la création est un préalable nécessaire à toute souscription d'un abonnement au Service (création, activation, suppression du compte de l'Utilisateur, gestion des anomalies et assistance des Utilisateurs, modification des informations personnelles...);
  - **La gestion des abonnements au Service et réservations d'emplacement** (traitement des demandes, gestion de la durée de validité, renouvellement et résiliation de l'abonnement, gestion des réservations d'emplacement physiques...);
  - **La gestion des demandes et attribution des badges d'accès physiques** aux abris vélos sécurisés ;
  - **La gestion des demandes et attribution des badges d'accès virtuels** aux abris vélos sécurisés ;
  - **Le suivi de consommation du Service et notification d'alerte à l'Utilisateur en cas d'usage irrégulier**, non conforme aux Conditions Générales ;
  - **La facturation** à l'utilisateur du service ;
  - **La gestion d'exploitation, protection et surveillance des équipements**, notamment à l'aide d'Images de vidéo comptage des abris vélos sécurisés, et incluant la gestion des enlèvements des vélos ventouses stationnés au-delà de 7 jours et/ou non conforme.
- La gestion des demandes et réclamations des Utilisateurs ;
- **La communication avec les Utilisateurs y ayant consenti** : prospection, notification d'informations sur les évolutions de l'offre du Service, réalisation d'enquêtes de satisfaction ou de sondage sur le Service ;
- La production de données statistiques d'audience et d'utilisation du Site et de l'application DIWIO ;

- **La transmission à l'autorité organisatrice de transport (Région Pays de la Loire) d'informations sur le Service à des fins de traitements statistiques utiles au pilotage de sa politique publique.**

En outre, L'Exploitant est susceptible de traiter des informations concernant l'Utilisateur aux fins de gérer et contrôler le respect de ses politiques et procédures internes, d'audit ou pour administrer, gérer ou assurer sa défense face à des réclamations ou des actions judiciaires.

### **10.2.2. Bases légales**

Ces traitements de données sont fondés les bases légales suivantes (article 6 du RGPD)

Finalités des traitements	Base légale de traitement
La gestion administrative, opérationnelle et comptable du Service La gestion des demandes et réclamations des Utilisateurs	Exécution d'un contrat avec l'Utilisateur
Communication avec les Utilisateurs : prospection, notification d'informations sur les évolutions de l'offre du Service, réalisation d'enquêtes de satisfaction ou de sondage sur le Service ;	Consentement
Production de données statistiques d'audience et d'utilisation du Site et de l'application DIWIO  Respect de ses politiques et procédures internes, audit	Intérêt légitime du Responsable de traitement aux fins d'amélioration du Service
Transmission à l'autorité organisatrice de transport (Région Pays de la Loire) d'informations sur le Service à des fins de traitements statistiques utiles au pilotage de sa politique publique	Traitement nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt de service public dont est investie la Région des Pays de la Loire,

### **10.2.3. Prise de décision automatisée**

Aucune décision emportant des effets juridiques à l'encontre de l'Utilisateur n'est prise par un traitement exclusivement automatisé.

## **10.3. DONNEES COLLECTEES ET TRAITEES**

### **10.3.1. Catégories de données**

Seules les données à caractère personnel qui sont strictement utiles nécessaires aux finalités exposées précédemment, sont collectées et traitées. Dans ce cadre, le responsable de traitement SNCF Gares et Connexions, par le biais de ses prestataires, dont Abri Plus, collecte les données suivantes :

- Des données d'identification et de contact (nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro de badge d'accès)
- Des données relatives à l'abonnement (abri vélos sécurisé sélectionné, type d'abonnement de badge d'accès, dates de validité de l'abonnement).
- Données de paiement (date et montant des paiements.)
- Données d'usage du Service

- Des données de Journaux (logs) de données statistiques ou de données techniques
- Toutes autres informations communiquées par les utilisateurs, contenues dans leurs demandes ou réclamations.

Les catégories et détails de données indiquées entre parenthèses permettent à l'Utilisateur d'identifier des exemples de données traitées à l'occasion des traitements considérés, ces exemples ne sont pas exhaustifs.

### **10.3.2. Caractère obligatoire du recueil des données**

Certaines données collectées sont requises pour pouvoir accéder aux services. Dans ce cas, les champs ou informations obligatoires sont signalés à cet effet. Si l'Utilisateur choisit de ne pas fournir certaines données personnelles requises, l'Exploitant ne sera pas en mesure de fournir les services souhaités ou remplir les finalités pour lesquelles sont effectués un traitement de données à caractère personnel.

Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de l'Utilisateur, il est rappelé que celui-ci peut être retiré à tout moment en contactant le service client de l'Exploitant.

## **10.4. SOURCES DES DONNEES**

Les données sont collectées directement ou indirectement auprès des Utilisateurs lorsqu'ils :

- Créent un compte sur le Site,
- Souscrivent un abonnement au Service,
- Communiquent avec le Centre de Relation Clients.
- Utilisent le Site ou l'application

## **10.5. PERSONNES CONCERNEES**

Le traitement de données concerne les utilisateurs du Site et du Service Abris Vélos sécurisés Aléop, ainsi que toutes personnes accédant ou utilisant les équipements Abris Vélos sécurisés Aléop.

## **10.6. DESTINATAIRES DE DONNEES**

### **10.6.1. Catégorie de destinataires**

**Dans la limite de leurs besoins d'en connaître**, sont destinataires de tout ou partie des données :

- Les personnels habilités du Responsable de traitement SNCF Gares et Connexions, et ceux des prestataires sous-traitants dont Abri Plus, en charge de la gestion administrative, opérationnelle et comptable du Service, du traitement des demandes des utilisateurs et de la communication.
- Les personnels habilités de la Région des Pays de la Loire et ses prestataires sous-traitants en charge de la réalisation d'études statistiques et production d'indicateurs sur l'usage du Service financé par la Région Pays de la Loire.

Les informations concernant les Utilisateurs du Service ne pourront être communiquées à toute autre personne ou entité publique ou privée, sauf si cette communication répond à une obligation légale ou réglementaire, ou sur demande d'une autorité administrative ou judiciaire habilitée.

### **10.6.2. Transfert hors UE**

Les données à caractère personnel des Utilisateurs concernés par ces traitements sont hébergées et stockées sur des serveurs situés dans l'Union européenne. En cas de transfert vers des Pays tiers hors UE, celui-ci sera effectué uniquement vers des pays reconnus comme garantissant un niveau de protection des données dans des conditions adéquates à celles de l'Union européenne, ou dans le cadre de garanties appropriées (clauses contractuelles types, etc.)

### **10.7. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES**

Les données concernant l'Utilisateur ne sont conservées que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Il est porté à la connaissance de l'Utilisateur que les principes généraux de conservation des données sont les suivants :

- Les données relatives à la gestion du service d'abri vélos sécurisé Aléop sont conservées à compter de la création du compte personnel de l'Utilisateur, et pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la dernière utilisation du service ou de la date d'expiration de l'abonnement non renouvelé ou la date de résiliation de l'abonnement ou la date de suppression du Compte (cessation du Service avec l'Utilisateur).
- Les données relatives à la gestion des demandes et réclamations sont conservées deux (2) années à compter de leur réception.
- Les données collectées dans le cadre du vidéo-comptage des abris vélos sécurisés sont conservées pendant une durée maximum de trente (30) jours à compter de leur captation ;

À l'issue de cette durée de conservation, les données sont supprimées ou anonymisées.

### **10.8. SECURITE DES DONNEES**

Conformément à la réglementation en vigueur sont mises en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer que les informations personnelles sont protégées contre les risques d'accès non autorisés aux données, d'atteinte à leur intégrité, de perte ou de destruction.

### **10.9. EXERCICE DES DROITS**

Conformément au règlement n°2016/679 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), chaque personne concernée par un traitement de données à caractère personnel dispose du droit de demander l'accès aux données, la vérification, la rectification, la portabilité, l'information sur l'utilisation de ses données, ou l'effacement de celles-ci, la limitation ou l'opposition au traitement, et les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès de SNCF Gares et Connexions :

- Par mail à [donnees-personnelles@gares-sncf.com](mailto:donnees-personnelles@gares-sncf.com) ;
- Par courrier à l'adresse suivante :

**SNCF Gares & Connexions**  
**16 avenue d'Ivry 75013 Paris**

Si, après avoir contacté le Responsable de traitement, vous estimez que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## ARTICLE 11 – CONTACT AUPRES DE L'EXPLOITANT

L'Exploitant agit pour le compte de SNCF Gares et Connexions comme intermédiaire entre celle-ci et l'Utilisateur. A ce titre, il est le point de contact de l'Utilisateur.

Pour toute information ou réclamation sur le Service, le Centre de Relation Clients DIWIO est joignable aux coordonnées suivantes :

- Via le formulaire de contact du Site => [aleop.paysdelaloire.fr/je-stationne-mon-velo](http://aleop.paysdelaloire.fr/je-stationne-mon-velo)
- Par téléphone au **09 69 39 14 14**, 24h sur 24, 7 jours sur 7 ;
- Par courrier à l'adresse suivante :

**DIWIO – Service Exploitation**  
**ZAC LES PLAINES - 1 rue des NOUES - 42160 BONSON – France**

## ARTICLE 12 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige relatif à leur exécution, ne pouvant se solder à l'amiable, sera porté devant le tribunal judiciaire français territorialement compétent. Il est également possible de recourir à une procédure de médiation, comme prévu notamment par les articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

Les Conditions Générales et les relations entre l'Utilisateur et SNCF Gares et Connexions sont soumises au droit français.

En cas de traduction des présentes Conditions Générales la version en français prévaut.

L'Utilisateur, après avoir fait une réclamation écrite auprès du Centre de Relation Clients et à défaut de réponse satisfaisante ou n'ayant pas obtenu de réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de ladite réclamation, a la possibilité de saisir le Médiateur du groupe SNCF (<http://www.mediateur.sncf.com/Default.aspx>) dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite. L'Utilisateur peut également effectuer sa demande de médiation par courrier à l'adresse suivante :

**Médiateur SNCF**  
**TSA 37 701**  
**59 973 Tourcoing Cedex**

La saisine préalable du Centre de Relation Clients est une condition de recevabilité de la demande de l'Utilisateur auprès du Médiateur du groupe SNCF.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents du lieu où demeure l'Utilisateur au moment de la souscription de l'abonnement ou du lieu où le dommage est survenu, au choix de ce dernier, nonobstant référé, pluralité de demandeurs, défendeurs ou appels en garantie.

## ARTICLE 13 – MODIFICATION DES PRESENTES CGV

En cas de modification des présentes Conditions Générales, les Utilisateurs en seront systématiquement informés par un mail de l'Exploitant agissant pour le compte de SNCF Gares et Connexions. L'Utilisateur est en droit de résilier son abonnement en cas de modification des clauses essentielles des présentes Conditions Générales.

