

V-lock ASBL • Conditions Générales

Conditions Générales d'utilisation des services en ligne et relatives à la mise à disposition d'emplacements de stationnement vélo à accès contrôlés

0. Préambule et principes généraux

L'ASBL V-lock, inscrite à la Banque-Carrefour des entreprises sous le n°1008.091.801 et dont le siège social est sis à Trou de Bosson, 9, 4920 Aywaille (Belgique), travaille au déploiement de stationnements vélo adaptés aux besoins des cyclistes et est gestionnaire d'infrastructures de stationnement vélo.

Par les présentes Conditions Générales, il y a lieu d'entendre par « **V-lock** » tant la Plateforme web visée ci-dessus que l'ASBL V-lock.

V-lock offre à l'Utilisateur (ci-après plus amplement défini)

- des outils et services de cartographie et de communication
- un service de mise à disposition à titre précaire d'emplacements de Stationnement vélo avec contrôle d'accès,

ci-après « **les Services** », lesquels s'appuient sur la plateforme www.v-lock.be (ci-après « **le Site web** »), son service clientèle ou tout autre moyen permettant de disposer d'au moins un emplacement de Stationnement vélo mis à disposition par V-lock.

Afin de soutenir la mobilité active, les emplacements de Stationnement vélo sont destinés aux cyclistes dont l'utilisation du vélo est fréquente pour des déplacements utilitaires et qui ont un besoin réel de Stationnement à contrôle d'accès.

L'utilisation des Services de V-lock est régie par les présentes Conditions Générales (ci-après « **Conditions Générales** »).

L'Utilisateur déclare être informé de la nécessité de disposer, à ses frais, d'un accès à Internet et de s'être assuré que la configuration de matériel informatique et mobile est adaptée et compatible à l'utilisation des Services mis à sa disposition par V-lock.

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir comprises et acceptées sans réserve.

Pour toute question relative aux présentes Conditions Générales ou aux Services offerts par V-lock, l'Utilisateur est invité à consulter la rubrique FAQ du Site web (ci-après « **la FAQ** »). Si l'Utilisateur n'y trouve pas de réponse à sa question, il peut également contacter le service client de V-lock joignable par e-mail (info@v-lock.be) ou via le formulaire de contact en ligne (www.v-lock.be/contact), ci-après

les « **Données de contact de V-lock** ». Est également inclus, pour certains services, un numéro de téléphone transmis aux personnes concernées et joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

1. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, il y a lieu d'entendre par :

1.1. « **Utilisateur** » : tout Utilisateur ou Utilisatrice utilisant les Services de V-lock, notamment ayant accès à au moins un emplacement de Stationnement vélo mis à disposition à titre précaire par V-lock, quel que soit le moyen par lequel il a reçu ce ou ces accès. Les communes wallonnes ou autres entités juridiques souhaitant bénéficier des Services de V-lock sont également considérées comme des Utilisateurs.

1.2. « **Services** » : tous les services proposés, offerts ou fournis par V-lock dans le cadre de son activité, notamment son Site web et la mise à disposition à l'Utilisateur d'un Emplacement et d'un Dispositif d'accès.

1.3. « **Emplacement** » : l'emplacement précis de stationnement vélo mis à disposition à titre précaire par V-lock à l'Utilisateur, quel que soit le type de stationnement (box à vélos, consigne à vélos, local de particulier, etc.). Un Emplacement peut être un « **Emplacement nominatif** » (personnel et individuel) ou un « **Emplacement non-nominatif** » (à partager avec d'autres cyclistes).

1.4. « **Infrastructure** » : infrastructure de stationnement vélo gérée par V-lock. Par exemple, box à vélos, consigne à vélos, local à vélos (de particulier ou non) et tout autre lieu/site renseigné par V-lock sur/dans lequel se trouve un ou plusieurs Emplacements vélo.

1.5. « **Point d'intérêt** » : un lieu d'intérêt à proximité duquel l'Utilisateur souhaite se voir attribuer un Emplacement de stationnement vélo en introduisant une « **Demande d'attribution** » sur le Site web. Les Points d'intérêt concernés sont par exemple son domicile, lieu de travail, ses commerces, points de mobilité, lieux de loisirs et culturels, etc.

1.6. « **Abonnement** » : abonnement proposé par V-lock et souscrit par l'Utilisateur, à titre personnel ou pour un Membre de sa famille ajouté à son Compte, via le Site web (ou autre moyen mis à disposition par V-lock) pour bénéficier des Services et d'un ou plusieurs Emplacement(s). Un Abonnement est notamment caractérisé par sa durée de souscription et au tarif associé.

1.7. « **Dispositifs d'accès** » : les moyens permettant l'accès à l'Emplacement (badge, clé, application AirKey, carte MoBIB, ou autres).

1.8. « **Site web** » : le site internet www.v-lock.be.

1.9. « **Compte** » : Espace personnel des Utilisateurs sur le Site Web, leur permettant de gérer notamment leur(s) Abonnement(s) et demande(s) d'Abonnement, en ce compris ceux des « **Membres de la famille** » visés à l'article 6.2. Les Membres de la famille ajoutés à un Compte ouvert par un Utilisateur font partie du Compte de l'Utilisateur et sont sous sa responsabilité.

1.10. « **FAQ** » : la rubrique FAQ du Site web.

1.11. « **Données de contact de V-lock** » : les moyens rendus disponibles à l'Utilisateur pour contacter le service client de V-lock, à savoir (i) l'adresse email info@v-lock.be, (ii) le formulaire de contact en ligne www.v-lock.be/contact et (iii) l'éventuel numéro de téléphone transmis lorsque nécessaire, qu'il utilisera en cas de nécessités de contact, prévues par les présentes Conditions Générales. À titre d'exemple : chaque fois que les présentes Conditions générales invitent l'Utilisateur à contacter V-lock par email, il sera préféré d'utiliser l'adresse email renseignée au présent article.

1.12. « **Données de contact de l'Utilisateur** » : les moyens de contacts de l'Utilisateur renseignés par celui-ci dans son Compte ou lors de sa souscription à l'Abonnement sur le Site web, que V-lock utilisera en cas de nécessités de contact prévues par les présentes Conditions Générales.

V-lock et l'Utilisateur sont ci-après chacun dénommés une « **Partie** » et conjointement les « **Parties** ».

2. **Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles V-lock met les Services à la disposition de l'Utilisateur, ainsi que leurs conditions d'utilisation.

3. **Champ d'application**

3.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tous les Services mis à disposition de l'Utilisateur par V-lock. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à chaque visite ou utilisation du Site web, d'un Emplacement et/ou Dispositif d'accès.

3.2. Les présentes Conditions Générales prévalent sur toutes conditions générales, conditions particulières ou tout autre document que l'Utilisateur aurait pu transmettre à V-lock.

3.3. Les présentes Conditions Générales régissent de façon exclusive les relations entre V-lock et tout Utilisateur.

3.4. L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et s'engage à s'y conformer. Les Conditions Générales sont disponibles et peuvent être consultées à tout moment à l'adresse suivante : www.v-lock.be/terms.

3.5.1. V-lock se réserve le droit de modifier et de mettre à jour à tout moment, à sa seule discrétion et sans préavis, les présentes Conditions Générales.

3.5.2. Les Conditions Générales modifiées s'imposent à l'Utilisateur lors de chaque nouvelle utilisation du Service.

3.5.3. Sans préjudice de l'article 3.5.2, en cas de modification et/ou de mise à jour des Conditions Générales, V-lock en informera l'Utilisateur via ses Données de contact dans les 15 jours ouvrables suivant leur entrée en vigueur, conformément à l'article 4.1.

3.6. La nullité, la caducité ou le caractère non exécutoire de l'une des dispositions des Conditions Générales avec les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, n'affectera pas la validité des autres dispositions des Conditions Générales qui conserveront leur pleine force légale.

La disposition entièrement ou partiellement nulle, caduque ou non exécutoire sera réputée non écrite et sera remplacée ou considérée comme avoir été remplacée par une disposition similaire conforme à la législation et qui réalisera, dans la mesure du possible, la même fonction.

4. Entrée en vigueur / Durée / Capacité

4.1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site web et seront opposables à la date de la première utilisation des Services par l'Utilisateur.

4.2. Les présentes Conditions Générales sont opposables pendant toute la durée d'utilisation des Services et ce, jusqu'à ce que de nouvelles Conditions Générales les remplacent.

4.3. L'Utilisateur qui, à tout moment, peut renoncer à utiliser les Services de V-lock, reste soumis aux Conditions Générales jusqu'à l'échéance de son Abonnement ou sa résiliation conformément à l'article 15.

4.4. L'Utilisateur déclare expressément disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations lui incombant au titre de l'utilisation du Site web et des Services.

Seules les personnes physiques âgées d'au moins 18 ans sont autorisées à souscrire à un Abonnement et à devenir Utilisateur, sans préjudice pour les Utilisateurs disposant d'un Abonnement d'ajouter à leur Compte un ou plusieurs membres de leur famille, conformément à l'article 6.2.

Toute personne frappée d'incapacité au sens de l'article 1123 et suivants de l'Ancien Code civil, ne peut en aucune façon devenir Utilisateur.

5. Accessibilité des Services

Le Site web et les Services sont normalement accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, excepté le service client de V-lock qui est accessible tel qu'exposé au Préambule des présentes Conditions Générales.

V-lock ne peut être tenu pour responsable des interruptions dans la disponibilité du Site web et des Services et leurs conséquences, lorsque ces interruptions ne dépendent pas de sa volonté.

V-lock se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement le Site web ou l'accès à un ou plusieurs Services (en ce compris un ou plusieurs Emplacement(s)) pour effectuer une mise à jour, une réparation, des modifications ou changements quant aux méthodes opérationnelles, serveurs et heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit exhaustive.

V-lock se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer définitivement le Site web ou un ou plusieurs Services (en ce compris un ou plusieurs Emplacement(s)), ou d'empêcher, à certains Utilisateurs en application des présentes Conditions Générales, l'accès au Site web ou à un ou plusieurs Services.

V-lock se réserve le droit d'apporter au Site web et aux Services toutes les modifications et améliorations qu'elle jugera nécessaires ou utiles dans le cadre du bon fonctionnement de son Site web et des Services qui y sont associés.

6. Inscription – Compte personnel – Compte famille

6.1. L'Utilisateur qui souhaite utiliser les Services doit créer un Compte personnel à cet effet via le Site web (page « Mon Compte »).

Pour ce faire, l'Utilisateur doit répondre aux conditions fixées par l'article 4.4 des présentes Conditions Générales.

6.2 L'Utilisateur titulaire d'un Compte dispose de la faculté d'y ajouter un ou plusieurs membre(s) de sa famille, afin que les membres de sa famille puissent bénéficier d'un Emplacement, à la demande de l'Utilisateur, sous réserve des disponibilités et des conditions de souscription et d'attribution définies à l'article 7. En cas d'ajout d'un ou plusieurs membres familiaux, ceux-ci sont ajoutés comme « **Membre de la famille** » dans « Mon Compte > Mon Profil » afin de gérer la(les) demande(s) d'Emplacement supplémentaire(s) relative(s) à ce ou ces membres de la famille.

Par « **Membre de la famille** », il faut entendre, pour l'application des présentes Conditions Générales, une personne disposant d'un lien de filiation avec l'Utilisateur et/ou son conjoint ou cohabitant légal ou de fait et faisant partie du ménage de l'Utilisateur (le ménage étant défini comme l'ensemble des personnes occupant habituellement un même logement et vivant en commun).

Les membres majeurs et mineurs du Compte d'un Utilisateur sont ainsi autorisés à disposer d'un Emplacement. L'utilisation des Services par les Membres de la famille d'un Utilisateur se fait sous la seule responsabilité de celui-ci, qui demeure le seul gestionnaire du Compte.

Dans le cadre de l'ajout d'un Membre de sa famille au Compte d'un Utilisateur, V-lock se réserve le droit de demander toute information ou document justificatif permettant de vérifier la qualité de membre de la famille (telle que définie au présent article) de la personne ajoutée au Compte.

6.3. Au moment de l'inscription sur le Site web, il est demandé à l'Utilisateur de renseigner une adresse email et un mot de passe strictement confidentiel qui constitueront les « **Données d'authentification** » de l'Utilisateur, avec lesquelles il pourra se connecter à son Compte. Un email de confirmation lui sera adressé pour confirmer son inscription et permettra de valider son adresse email.

Une demande d'attribution d'un Emplacement déterminé suppose la communication par l'Utilisateur de ses noms, prénoms, adresses de domicile et d'email, et numéro de téléphone de l'Utilisateur. Ces informations constitueront les Données de contact de l'Utilisateur et son consultable et modifiable dans « Mon Compte > Mon Profil ».

L'ajout d'un Membre de la famille de l'Utilisateur à son Compte suppose également la communication de données d'identification du Membre de la famille (au moins ses nom(s) et prénom(s)) et éventuellement de contact.

La communication d'autres informations utiles pour déterminer si un Utilisateur ou un Membre de sa famille inscrit sur son Compte répond aux présentes Conditions Générales et aux Conditions d'attribution d'un Emplacement (article 7.1) pourra également être demandée.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et actualisées.

6.4. L'Utilisateur est seul responsable de son Compte, nonobstant l'ajout de Membres de sa famille visé à l'article 6.2. Il demeure le seul point de contact relatif à son Compte et aux Membres de celui-ci et est la seule personne habilitée à introduire une demande d'Emplacement, à titre personnel ou pour le(s) Membre(s) de sa famille.

Il est responsable de la préservation de la confidentialité de ses Données d'authentification.

L'Utilisateur n'aura pas le droit de distribuer ses Données d'authentification, ni de permettre à autrui, en ce compris les Membres de la famille visés à l'article 6.2., de les utiliser pour accéder à « Mon Compte ». Dès lors, l'Utilisateur accepte de prendre des mesures raisonnables pour empêcher autrui de se procurer lesdites Données d'authentification et de signaler tout accès non autorisé directement au Service client de V-lock par email ou par téléphone à l'adresse ou numéro indiqué au préambule des présentes.

6.5. L'Utilisateur s'engage à communiquer à V-lock toute modification de ses Données de contacts et autres données nécessaires pour l'inscription à « Mon Compte » et l'attribution d'un Emplacement. Il peut le faire en mettant à jour ses informations via l'onglet « Mon Compte > Mon Profil » ou via un email à destination de V-lock.

7. Conditions d'attribution d'un Emplacement, Proposition d'attribution et Modalités de souscription à un Abonnement

7.1. L'attribution d'un Emplacement à un Utilisateur ou à un Membre de sa famille se fait sur base d'une Demande d'attribution introduite par l'Utilisateur pour un Point d'intérêt (ex. : domicile, point de mobilité, lieu de travail...). L'attribution d'un Emplacement est fonction des « **Conditions d'attribution** » : (i) l'ancienneté de la Demande d'attribution, (ii) la fréquence d'utilisation estimée par l'Utilisateur, (iii) le type de Point d'intérêt (le domicile a par exemple plus de poids qu'un lieu de loisirs) et (iv) la distance entre le Point d'intérêt et l'Emplacement susceptible de satisfaire cette Demande d'attribution. Sauf exception, cette distance doit être au maximum de 500 mètres.

D'autres Conditions d'attribution spécifiques à un Emplacement peuvent s'ajouter aux précédentes et sont communiquées directement sur le Site web ou lors de l'attribution d'un Emplacement à l'Utilisateur. À titre d'exemple, être titulaire d'un abonnement TEC ou SNCB peut être un critère requis pour bénéficier de certains Emplacements.

Lorsqu'aucun Emplacement n'est disponible pour répondre à la Demande d'attribution d'un Utilisateur, pour lui ou un Membre de sa famille répondant aux Conditions d'attribution suivant les données enregistrées par l'Utilisateur sur Mon Compte, l'Utilisateur, en tant que demandeur d'un Emplacement, sera placé sur une liste d'attente jusqu'à ce qu'un Emplacement soit disponible pour son usage personnel ou pour le Membre de sa famille.

7.2. Lorsqu'un Emplacement est disponible pour répondre à la Demande d'attribution d'un Utilisateur, pour lui ou un Membre de sa famille, V-lock adressera un email à l'Utilisateur pour l'en informer et lui faire une « **Proposition d'attribution** » que l'Utilisateur pourra accepter ou décliner. Cette Proposition d'attribution mentionnera les durées de souscription et tarifs disponibles (les « **Abonnements** » disponibles) ainsi que les Dispositifs d'accès disponibles et l'éventuelle caution associée.

Une fois la Proposition d'attribution émise, l'Utilisateur dispose de 7 jours calendrier pour l'accepter ou la décliner. Au terme de ce délai et si elle n'a pas été validée par l'Utilisateur, la Proposition d'attribution est considérée, sauf exception, déclinée. En cas d'acceptation, l'Utilisateur dispose de 7 jours calendrier supplémentaires (soit un délai de 14 jours calendrier à dater de l'émission de la Proposition d'attribution) pour effectuer le paiement conformément à l'article 8 et selon les modalités qui lui auront été transmises par email. Au terme de ce délai et si le paiement n'a pas été effectué conformément à l'article 8, la Proposition d'attribution sera considérée, sauf exception, déclinée. Si la Proposition d'attribution est déclinée, l'Emplacement sera proposé à l'Utilisateur suivant sur la liste d'attente.

7.3. Seul le paiement effectif de l'Abonnement et de l'éventuelle caution suivant les modalités visées dans la Proposition d'attribution et/ou à l'article 8 permettra la souscription à l'Abonnement et la mise à disposition définitive, pour la durée précisée dans la Proposition d'attribution, de l'Emplacement à l'Utilisateur, outre l'activation du Dispositif d'accès relatif à l'Emplacement attribué (ainsi que l'éventuel retrait ou envoi par courrier postal du Dispositif d'accès à l'Utilisateur si nécessaire).

7.4. V-lock se réserve le droit de vérifier à tout moment les informations communiquées et de refuser le service ou l'utilisation de l'Emplacement si les informations sont erronées, sans devoir motiver sa décision.

7.5. L'Utilisateur, s'il est un consommateur, dispose du droit de rétractation prévu aux articles VI.47 et suivants du Code de droit économique, pour autant que les conditions d'application de ces dispositions soient réunies.

8. Modalités de paiement de l'Abonnement

8.1. La mise à disposition à l'Utilisateur ou à un Membre de sa famille d'un Emplacement par V-lock peut être payante, conformément aux tarifs indiqués sur le Site web ou dans la Proposition d'attribution envoyée à l'Utilisateur. Une fois la Proposition d'attribution acceptée par l'Utilisateur, V-lock lui transmettra par email les « **Modalités de paiement** » de l'Abonnement y relatif, conformément à l'article 7.

V-lock se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. En cas de modification des tarifs par V-lock, la nouvelle tarification pourra prendre effet dès l'émission de la prochaine facture d'Abonnement, conformément à l'article 15.2.

L'Abonnement ne prend cours qu'à partir du paiement effectif et de la mise à disposition de l'Emplacement. Le paiement de l'Abonnement et de la caution se fait uniquement selon les Modalités de paiement définies sur le Site web ou dans la Proposition d'attribution.

8.2. L'Utilisateur est responsable du paiement de l'Abonnement, au plus tard à la date limite indiquée à l'article 7.2 ou dans les Modalités de paiement transmises, pour la totalité des sommes dues. Les paiements effectués ne sont pas remboursables sauf exceptions visées dans les présentes Conditions Générales.

8.3. L'Abonnement peut être renouvelé conformément à l'article 15.

8.4. V-lock décline toute responsabilité en cas d'erreur due au système de paiement. Dans le cadre de l'utilisation des Services par l'Utilisateur, celui-ci reconnaît et accepte que V-lock obtiendra certains détails des transactions, qu'elle utilisera conformément aux présentes Conditions Générales et au cadre légal en vigueur.

8.5. Pour les Emplacements à badge ou clé (ou tout autre Dispositif d'accès physique fourni par V-lock), en cas de non-renouvellement ou de résiliation de l'Abonnement conformément aux présentes Conditions Générales, la caution sera restituée lors de la remise définitive du badge/de la clé (ou tout autre Dispositif d'accès physique) à V-lock suivant les modalités qui seront communiquées à l'Utilisateur par email. En tout état de cause, cette restitution peut s'effectuer par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du siège social de V-lock (excepté pour les clés qui, en raison des risques de perte, seront nécessairement remises physiquement selon les modalités communiquées).

En cas de non restitution endéans les 2 mois de l'échéance de l'Abonnement, le montant de la caution est acquis de plein droit à V-lock.

8.6. L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance de ce que toute facture émise est intégralement due et qu'une résiliation de l'Abonnement ne peut en aucun cas avoir un effet rétroactif sur les factures émises précédemment.

9. Utilisation des Services

9.1. L'Utilisateur ne peut accéder aux Services qu'en utilisant des moyens ou Dispositifs d'accès prévus et/ou autorisés à cet effet par V-lock.

9.2. En ce qui concerne les dispositifs d'accès de type carte électronique (MoBIB...), application AirKey ou tout autre application mobile disponible auprès du grand public, il appartient à l'Utilisateur de vérifier qu'il télécharge l'application compatible avec son téléphone et/ou qu'il dispose d'une carte électronique valide et fonctionnelle. V-lock n'est pas le gestionnaire des cartes électroniques (MoBIB), de l'application AirKey ni d'autres applications mobile disponible auprès du grand public pour accéder aux Emplacements et l'Utilisateur reconnaît expressément que V-lock ne peut être tenu pour responsable d'une quelconque manière pour leur fonctionnement et leur utilisation. V-lock renvoie l'Utilisateur aux conditions d'utilisation et aux conditions générales des dispositifs d'accès particuliers qu'il ne gère pas pour ce qui concerne leur utilisation et leur fonctionnement.

9.3. En utilisant le Site web et/ou ses Services, l'Utilisateur accepte par ailleurs :

- i. de n'utiliser les Services que pour son seul usage et de ne pas les revendre à un tiers ;
- ii. de ne pas autoriser des tiers à utiliser son Compte ;

- iii. de ne pas céder ou transférer autrement son Compte à toute autre personne physique ou morale ;
- iv. de ne pas utiliser les Services à des fins illégales, notamment pour envoyer ou sauvegarder des contenus illégaux ou à des fins frauduleuses ;
- v. de ne pas utiliser les Services afin de nuire, d'embarrasser ou de déranger des tiers ;
- vi. de ne pas compromettre le bon fonctionnement du réseau ;
- vii. de ne pas perturber les Services d'une quelconque façon ;

9.4. L'Utilisateur s'engage à respecter, et à faire respecter, les Conditions Générales ainsi que le Règlement d'ordre intérieur (art. 12), les règles de sécurité et la signalisation, du ou des Emplacement(s)/Infrastructure(s) mis à sa disposition.

9.5. Une utilisation frauduleuse du Site web ou qui contreviendrait aux Conditions Générales pourra entraîner, à tout moment, le refus par V-lock de l'accès aux Services proposés par le Site web, quand bien même V-lock aurait confirmé l'accès aux Services, sans préjudice de toute poursuite offerte à V-lock devant les juridictions compétentes en vertu des présentes Conditions Générales. D'autre part, V-lock se réserve le droit de mettre immédiatement un terme aux Services si l'Utilisateur ne respecte pas l'une des règles énoncées ci-dessus.

10. Accès aux Emplacements/Infrastructures

10.1. L'accessibilité à l'Emplacement dépend du Dispositif d'accès compatible avec celui-ci.

Quel que soit le type de Dispositif d'accès à l'Emplacement, celui-ci est strictement personnel à l'Utilisateur. Son partage avec des tiers est strictement interdit.

10.2. L'Utilisateur recevra, sauf exception, un Dispositif d'accès compatible avec l'Emplacement qui lui est attribué après le paiement visé à l'article 8.1.

V-lock informera l'Utilisateur concernant l'envoi du Dispositif d'accès lors de l'attribution de l'Emplacement visé à l'article 7.3.

En ce qui concerne spécifiquement l'accès aux Emplacements munis d'un Dispositif d'accès par clé, celle-ci devra être retirée suivant les modalités communiquées à l'Utilisateur avec les Modalités de paiement. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne retire par la clé relative à son Emplacement dans les deux mois à partir de la notification des informations pour son retrait, l'Abonnement sera annulé et l'Utilisateur remboursé du montant total de son Abonnement, bien que V-lock se réserve le droit de réclamer des frais de dédommagement équivalents au tarif de deux mois d'abonnement TVAC.

10.3. En cas de perte, vol ou détérioration du Dispositif d'accès, l'Utilisateur est tenu d'en aviser V-lock immédiatement par email.

Un nouveau Dispositif d'accès sera mis à disposition de l'Utilisateur moyennant le paiement d'une nouvelle caution, conformément à l'article 9.2.

10.4. Si l'Emplacement vient à être doté d'un nouveau Dispositif d'accès qui n'est pas fourni par V-lock (par ex. : carte de transport de type MoBIB ou autre carte ou application mobile disponible auprès du grand public), la caution initialement payée sera restituée à l'Utilisateur contre la remise du Dispositif d'accès d'origine.

L'Utilisateur sera tenu de s'équiper personnellement du nouveau dispositif en question, et de transmettre les informations d'identification de ce Dispositif d'accès à V-lock afin d'assurer la meilleure continuité de service possible.

10.5. Il est interdit à l'Utilisateur de :

- i. dupliquer ou modifier le Dispositif d'accès, quel qu'il soit ;
- ii. de partager le dispositif d'accès avec des tiers ;
- iii. de cumuler les dispositifs d'accès.

10.6. Si des conditions (d'accès) spécifiques aux Emplacements s'appliquent, complémentairement aux présentes Conditions Générales, elles seront indiquées dans le cadre de la procédure d'inscription et/ou d'attribution exposées aux articles 6 et 7.

10.7. L'Emplacement est, sauf mention contraire, accessible à tout moment. V-lock se réserve le droit d'y accéder à tout moment.

V-lock se réserve également le droit de retirer l'accessibilité et/ou la disponibilité de l'Emplacement à certaines dates moyennant l'obligation de prévenir l'Utilisateur (notamment en cas d'opérations nécessitant qu'un ou plusieurs Emplacement(s) soi(en)t libre(s) d'occupation ou si le matériel ou l'Infrastructure est endommagé, met en péril la sécurité des vélos et/ou des Utilisateurs). Sur demande de V-lock, l'Utilisateur sera tenu de retirer le(s) vélo(s) liés à son Compte de l'Emplacement pendant la durée requise. À défaut, V-lock se réserve le droit d'évacuer le(s) vélo(s) aux risques et frais de l'Utilisateur, sans indemnité, conformément à l'article 13.

10.8. V-lock a le droit de refuser l'accès d'un Utilisateur ou un Membre de sa famille qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales, ou les éventuelles conditions spécifiques aux Emplacements ou le Règlement d'ordre intérieur de l'Emplacement mis à sa disposition qui s'applique.

11. Utilisation de l'Emplacement et de l'Infrastructure

11.1. Chaque Utilisateur ou Membre de sa famille se voit attribuer à titre précaire un ou plusieurs Emplacement(s) précis dans/sur une Infrastructure (quel que soit son type) afin d'y stationner un et un seul vélo de format standard (à savoir un vélo d'une longueur maximale de 2 mètres et qui ne dépasse pas 33 cm de large au niveau des sacoches et autres accessoires (hors guidon) et excepté les vélos enfants de très petite taille), ou de format vélo cargo pour les Infrastructures qui possèdent des Emplacements adaptés à ce type de vélo et si l'Utilisateur dispose d'un Abonnement pour ce type de vélo.

Cet Emplacement est renseigné dans « Mon Compte » lors de son attribution. En règle générale, les Emplacements dans une Infrastructure sont labellisés de gauche à droite et de A à Z, selon le nombre

d'Emplacements disponibles dans une Infrastructure donnée. Une labellisation différente peut être mise en place pour certaines Infrastructures.

11.2 La labellisation des Emplacements visée à l'article précédent revient à V-lock et peut être modifiée ou supprimée si nécessaire. Le cas échéant, V-lock informera l'Utilisateur de la nouvelle labellisation de son Emplacement par email.

11.3. Compte tenu du caractère précaire de la mise à disposition de l'Emplacement, elle ne peut faire l'objet d'aucune cession ni sous-location ou encore d'autorisation d'utilisation à des tiers.

11.4. L'Emplacement n'est pas un espace de stockage ou d'entreposage à long-terme, ni un lieu de dépôt. Les vélos inemployés ou très peu fréquemment employés (moins d'une fois sur une période de 3 mois consécutifs) devront être évacués (par l'Utilisateur) après avertissement, conformément à l'article 13.

V-lock se réserve en outre le droit de mettre fin à l'Abonnement, et/ou d'évacuer le vélo conformément à l'article 13 et/ou de réclamer une astreinte d'un montant de 5 € par jour à l'Utilisateur en cas d'absence d'évacuation de son vélo par celui-ci.

11.5. S'il est remarqué qu'un Utilisateur stationne son vélo à un Emplacement que ne lui est pas attribué, il recevra un avertissement par email et est tenu de l'enlever sans délai.

En cas de récidive, une indemnité, égale à 1 mois d'abonnement par vélo supplémentaire lui sera facturée jusqu'à l'enlèvement du vélo, sans préjudice de l'application de l'article 13.

11.6. V-lock s'engage à informer l'Utilisateur concernant les aspects techniques de l'utilisation de l'Infrastructure de stationnement, son ouverture et sa fermeture. Des tutoriels et/ou vidéos illustratives sont publiées dans la rubrique FAQ du Site web.

11.7. Dans le cas où l'Utilisateur ou tout tiers utilise un Emplacement qui ne lui est pas dédié ou sans Abonnement valide, son vélo et ses accessoires pourront être évacués conformément à l'article 13.

11.8. En tout état de cause, l'Utilisateur est tenu d'utiliser l'Emplacement de manière prudente et raisonnable et de respecter les informations d'utilisation communiquées par V-lock et disponibles sur le Site web ainsi que celles contenues dans les présentes Conditions Générales.

12. Règlement d'ordre intérieur des Infrastructures et Emplacements

12.1. Le présent « **Règlement d'ordre intérieur** » fait intégralement partie des Conditions Générales de V-lock.

12.2. L'Utilisateur reconnaît que l'Emplacement et les Infrastructures ne sont ni gardés, ni surveillés.

12.3. L'Utilisateur dispose d'un accès à l'Infrastructure dès réception du paiement de son Abonnement. Il reçoit une confirmation par mail. Il s'identifie au moyen de son Dispositif d'accès unique à chaque fois qu'il souhaite accéder à l'Infrastructure. Il veille à ne pas laisser d'autres Utilisateurs ou individus accéder à l'Infrastructure simultanément.

12.4. Afin de garantir une utilisation qui ne perturbe ni les autres Utilisateurs, ni le fonctionnement correct de l'Infrastructure, le vélo attaché à son emplacement ne doit pas gêner ou empêcher l'ouverture ou la fermeture, ni l'entrée et la sortie des vélos des autres Utilisateurs.

Tous accessoires standards (paniers et/ou sacoches, siège bébé et/ou autres) sont admis tant qu'ils ne gênent pas le stationnement, l'entrée et la sortie des autres vélos et qu'ils sont toujours attachés correctement et de manière solidaire au vélo.

12.5. L'Utilisateur, que son vélo soit muni ou non d'accessoires, s'engage à respecter le principe de l'article 12.4. en bonne intelligence, et à s'adapter en fonction des changements d'Utilisateurs de l'Infrastructure (et en conséquence des différents types de vélos y stationnant, munis ou non d'accessoires, en fonction des Utilisateurs successifs) au cours du temps (« la **Composition de l'Infrastructure** »). Si la Composition de l'Infrastructure ou sa modification devait occasionner une quelconque gêne à un Utilisateur pour l'utilisation de son Emplacement, celui-ci doit en informer V-lock via ses Données de contact afin de tenter d'y remédier, sans obligation de résultat pour ce dernier.

12.6. Le vélo de l'Utilisateur doit être valablement attaché aux arceaux ou autres moyens prévus à cet effet, avec un cadenas et/ou un dispositif antivol de qualité (par exemple cadenas en U). Le vélo reste sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. Tout objet, ou accessoire quel qu'il soit (gourde, pompe, phare, cadenas, sacoche, siège enfant, panier, etc.) attaché ou placé sur le vélo, admis ou non, est sous la seule responsabilité de l'Utilisateur. L'Infrastructure ne peut être utilisée à d'autres fins que le stationnement de vélos. Tout stockage de choses est interdit. V-lock se réserve le droit de faire retirer toute chose qui n'est pas rattachée à un vélo ou qui gêne manifestement les autres utilisateurs.

12.7. L'Utilisateur est tenu et s'engage à refermer et verrouiller l'Infrastructure à chaque utilisation de l'Emplacement. À chaque utilisation de l'Emplacement, il est tenu et s'engage, dans son propre intérêt et celui des autres Utilisateurs, de vérifier et s'assurer que l'Infrastructure est correctement fermée et verrouillée.

12.8. L'Utilisateur s'engage et est tenu de ne pas endommager ni déplacer les vélos qui se trouvent sur les autres Emplacements de l'Infrastructure. Le cas échéant, il s'engage à en informer V-lock immédiatement par email.

12.9. L'Utilisateur s'engage et est tenu d'utiliser l'Infrastructure avec soin et à ne pas l'endommager. Le cas échéant, il s'engage à en informer V-lock immédiatement par email.

12.10. De manière générale, dès le constat de tout problème technique, dysfonctionnement, panne, dégât, dégradation (causé(s) ou non par l'Utilisateur) à l'Emplacement et/ou en cas d'urgence, l'Utilisateur s'engage à prendre immédiatement contact avec V-lock et à l'informer via ses Données de contact.

12.11. L'Utilisateur ne pourra exécuter ou faire exécuter de modification et/ou de réparation aux Emplacements/Infrastructures et toutes installations relatives à ceux-ci, sauf en cas d'autorisation expresse et écrite de V-lock. Tout dommage consécutif à de telles modifications/réparations sera à la charge exclusive de l'Utilisateur l'ayant exécutée.

12.12. V-lock et le propriétaire d'une Infrastructure sont habilités à faire évacuer de l'Infrastructure les vélos des Utilisateurs sans titre ou qui stationneraient à des endroits gênants, aux frais des utilisateurs concernés, conformément à l'article 13.

13. Retenue, déplacement et enlèvement des vélos

13.1. L'Utilisateur s'engage à retirer son vélo de l'Emplacement à la demande motivée de V-lock et dans tous les cas prévus par les présentes Conditions Générales. À défaut pour l'Utilisateur de s'exécuter, V-lock aura le droit de réclamer une astreinte d'un montant de 5 € par jour à l'Utilisateur à partir du jour où le vélo devait être évacué.

13.2. Nonobstant l'article 13.1, l'Utilisateur autorise formellement V-lock et/ou le propriétaire d'une Infrastructure, qui devront l'en informer préalablement sauf urgence, à évacuer/déplacer son vélo ou à le faire déplacer, aux frais et risques de l'Utilisateur, dans tous les cas prévus par les présentes Conditions Générales et spécifiquement au cas où :

- i. il n'est pas stationné à l'Emplacement attribué par V-lock ;
- ii. il est laissé sur l'Emplacement alors que V-lock lui a notifié la nécessité de l'évacuer pour une durée déterminée ;
- iii. il constitue un danger pour les personnes et/ou les biens d'autrui ;
- iv. il gêne l'accessibilité normale aux autres Utilisateurs ;
- v. il est inutilisé (et un avertissement relatant ce constat a préalablement été émis), sauf en cas de motif valable expliquant l'arrêt de l'emploi du vélo pour une longue période dûment notifié à V-lock par email, avec justificatif (p. ex. : raison médicale) ;
- vi. les nécessités de l'exploitation ou la sécurité l'exigent ;
- vii. l'Abonnement est venu à échéance et n'a pas été reconduit ou a été résilié par l'une des Parties et que le vélo demeure sur l'Emplacement à l'échéance ou l'expiration du préavis (conformément à l'article 15) et/ou à la date notifiée à l'Utilisateur par email pour retirer son vélo ;
- viii. en cas de non-respect des présentes Conditions Générales et en particulier de l'article 13.1.

Dans ces cas, sauf urgence qui n'a pas pu permettre à V-lock de demander préalablement le déplacement du vélo à l'Utilisateur, V-lock se réserve le droit de réclamer les frais de déplacements fixés forfaitairement à 75 € TVAC. Le vélo sera déplacé par V-lock et entreposé dans un lieu qui sera communiqué à l'Utilisateur par email, afin que ce dernier puisse y venir récupérer son vélo. L'utilisateur devra apporter la preuve qu'il est le propriétaire du vélo en communiquant sa carte d'identité et tout document le liant au vélo (à titre d'exemple : la facture d'achat).

13.3. L'Utilisateur s'engage à récupérer son vélo au lieu dans lequel il aura été entreposé dans les 24 h qui suivent l'évacuation visée à l'article précédent.

13.4. Les vélos et vélos cargos non récupérés ou réclamés après une période de 3 mois à dater du retrait de l'Infrastructure deviendront la propriété de V-lock. En conséquence, V-lock ne peut être tenu à restituer le vélo à son propriétaire après cette période.

14. Responsabilité

14.1. Les informations, recommandations et/ou services fournis à l'Utilisateur directement ou indirectement par le Site web, les Services et l'Application, ne constituent que des informations générales et non pas des avis. V-lock s'efforcera de maintenir le Site web, l'Application et leurs contenus dans un état correct et actualisé, mais ne garantit pas que le Site web et/ou l'Application (et leurs contenus) soient exempts d'erreurs, de défauts, de logiciels malveillants ou de virus, ou que le Site web et/ou l'Application soient corrects, actualisés et exacts. V-lock ne sera pas responsable d'éventuels dommages découlant de l'utilisation du (ou de l'incapacité à utiliser) le Site web ou de l'Application, y compris des dommages causés par des logiciels malveillants, des virus ou par une quelconque inexactitude ou omission d'informations du Site web ou de l'Application, sauf si les dommages découlent d'un acte délibéré ou d'une grave négligence de V-lock.

14.2. V-lock ne sera pas responsable des dommages découlant de l'utilisation (ou de l'incapacité à utiliser) des moyens électroniques de communication avec le Site web ou l'Application, notamment les dommages découlant d'un échec ou d'un retard de transmission de communications électroniques, d'une interception ou d'une manipulation de communications électroniques par des tiers ou par des programmes informatiques utilisés pour des communications électroniques et la transmission de virus.

14.3. V-lock et/ou le propriétaire d'une Infrastructure se limitent à mettre à disposition des Emplacements aux Utilisateurs et n'assume de ce fait aucune responsabilité de quelque nature que ce soit. En outre, V-lock et le propriétaire d'une Infrastructure déclinent toute responsabilité, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, du chef de tous dommages généralement quelconques, corporels matériels ou immatériels, aux personnes ou aux biens tels que, notamment : accidents, vols ou dégâts, même partiels qui pourraient survenir à l'occasion ou en raison de l'utilisation d'une Infrastructure ou d'un Emplacement, et notamment lors de l'arrivée ou du départ d'un Utilisateur. S'agissant du vol, à titre indicatif, certaines compagnies d'assurance permettent une extension de l'assurance globale habitation couvrant le vol de vélos. L'Utilisateur est invité à se renseigner personnellement à ce sujet.

L'Utilisateur reconnaît qu'en tout état de cause, la responsabilité de V-lock ne pourra jamais être engagée, pour quelque cause que ce soit, lorsque l'Abonnement de l'Utilisateur est venu à échéance ou a été résilié, quand bien même le vélo de l'Utilisateur demeurerait sur l'Emplacement ou dans une Infrastructure.

14.4 L'Utilisateur supporte seul, à la décharge complète de V-lock qu'il garantit de tout recours éventuel, toutes les conséquences dommageables qui pourraient survenir tant à son vélo qu'à sa personne, à V-lock ou à des tiers du fait de l'utilisation (fautive ou non) de l'Emplacement ou de son vélo, excepté si ces conséquences dommageables résultent d'une inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales incombant à V-lock, ou encore du fait, dol ou de la faute

lourde, de V-lock ou de ses préposés et mandataires, sauf en tout état de cause en cas de force majeure.

14.5. Lorsque l'Utilisateur est un consommateur, les articles précédents du présent titre ne peuvent constituer une violation des dispositions contenues dans le Livre VI du Code de droit économique relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

14.6. En outre, n'ayant pas qualité de dépositaire, V-lock n'assume en aucune façon une obligation de garde ou de surveillance sur les Infrastructures et les Emplacements et n'encourt aucune responsabilité pour tous agissements de tiers. L'Utilisateur reconnaît que l'Abonnement à l'Emplacement ne le dispense pas de veiller à la garde et à la protection de son vélo et qu'il reste seul et entier responsable du fait de son utilisation durant toute la durée de l'Abonnement.

14.7. V-lock ne contracte que des obligations de moyen, pour tous les Services offerts, proposés ou fournis. La responsabilité de V-lock ne pourra être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du Site web, des Infrastructures et/ou des Emplacements, notamment une rupture des Services, une intrusion extérieure, ou de tout fait pouvant être qualifiés de force majeure. En toute hypothèse, les responsabilités de V-lock aux termes des présentes Conditions Générales ne pourront excéder une somme égale aux sommes payées ou payables lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.

14.8. L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Site web, l'Application, les Infrastructures et les Emplacements ainsi que tous Services fournis par V-lock qu'à des fins privées et dans un but conforme à l'ordre public, aux bonnes mœurs et aux droits des tiers.

14.9. L'Utilisateur s'engage à ne faire aucun acte susceptible – directement ou indirectement – de porter atteinte à l'intégrité du Site web, de l'Application et/ou des Services mis à sa disposition par V-lock.

15. Durée et cessation de l'Abonnement

15.1. L'Utilisateur ayant souscrit à un Abonnement s'engage pour la période choisie dans la Proposition d'attribution et rappelée dans les Modalités de paiement, à partir du paiement de l'Abonnement et de la mise à disposition de l'Emplacement. La nature du contrat qui le lie avec V-lock est un contrat à durée déterminée.

15.2. Lorsque l'Utilisateur choisit le paiement par virement bancaire, l'Abonnement peut être reconduit pour une durée proposée dans la « **Proposition de renouvellement** » si la facture de renouvellement adressée par V-lock est payée dans le délai indiqué par celle-ci. À défaut de réaction de l'Utilisateur dans un délai de 7 jours, les articles 7.3 et 13 sont applicables.

V-lock n'a aucune obligation de proposer un renouvellement de l'Abonnement et, le cas échéant, ne doit pas motiver l'absence de renouvellement. En ce cas, V-lock informera l'Utilisateur par email dans un délai de 7 jours avant l'échéance de son Abonnement, qui sera tenu de retirer son vélo pour la date d'échéance de son Abonnement, sous peine de l'application de l'article 13, et de restituer son éventuel Dispositif d'accès selon les modalités qui lui sont alors transmises.

En tout état de cause, l'Emplacement devra être libéré au plus tard la veille de la date de l'échéance de l'Abonnement, sous peine d'application de l'article 13.

15.3. L'Utilisateur peut résilier son Abonnement à tout moment et sans motif, avec un préavis de 7 jours calendrier, en notifiant la résiliation par email à V-lock. Le préavis prend cours à partir du lendemain de la notification de la résiliation.

15.4. V-lock peut résilier l'Abonnement et cesser de fournir les Services à tout moment, avec effet immédiat (en désactivant les possibilités d'utilisation de l'Application et des Services) dans tous les cas prévus par les présentes Conditions Générales et, en tout état de cause, en cas de violation des présentes Conditions Générales. V-lock notifiera par email à l'Utilisateur la résiliation de son Abonnement, la date de son effectivité et la date limite pour laquelle le vélo doit être retiré de l'Emplacement, sous peine d'application de l'article 13.

15.5. En cas d'application des articles 15.3 ou 15.4 par l'une des Parties, l'Utilisateur est tenu de libérer son Emplacement au plus tard la veille de l'échéance de son préavis, sous peine d'application de l'article 13.

15.6. V-lock se réserve le droit de mettre fin à tout ou partie du droit d'accès à « Mon Compte » de l'Utilisateur inscrit, voire de supprimer son Compte et ce en raison de l'absence d'utilisation (sauf en cas d'une Demande d'attribution ou d'un Abonnement en cours) et d'activation du compte et/ou dans le cas où l'Utilisateur inscrit a violé les présentes Conditions Générales.

Il ne pourra en outre être tenu responsable de la perte des données consécutives à la suppression du compte personnel de l'Utilisateur inscrit.

15.7. Un email est adressé à l'utilisateur inscrit sur liste d'attente au plus tard à la date d'anniversaire de sa Demande d'attribution. L'utilisateur en attente aura la possibilité de prolonger sa Demande d'attribution en suivant le lien ad hoc disponible dans l'email. Ce lien sera accessible durant 30 jours à compter de son émission. En cas de non-réaction de l'utilisateur à la fin de ce délai, la Demande d'attribution sera automatiquement annulée sauf en cas d'une autre Demande d'attribution ou d'un Abonnement en cours).

16. Non-renonciation

16.1. Le fait pour V-lock de ne pas se prévaloir d'une défaillance ou d'un manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ou légales ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de cette défaillance ou de ce manquement.

16.2. Le fait pour V-lock de ne pas se prévaloir d'une clause des présentes Conditions Générales n'emporte aucunement renonciation au bénéfice de ladite clause.

1 Législation applicable et règlement des litiges

17.1. Seul le droit belge est applicable aux relations contractuelles. En cas de litiges, seuls les tribunaux de l'Arrondissement judiciaire du siège social de V-lock seront compétents. Pour toute

contestation de la compétence du Juge de Paix dans l'arrondissement judiciaire de Liège, la Justice de Paix du Canton de Sprimont sera compétente.

2 Disposition finale

Le texte français de ces Conditions Générales constituent le seul texte authentique. Si des divergences apparaissent entre ce texte et ses traductions dans une autre langue, c'est le texte des présentes rédigé en français qui prévaudra.

(version : 24 juin 2025)