



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr



DELIBERATION 2014 033 – Approbation des conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) destinées aux personnes physiques

Séance du Comité syndical du 06 novembre 2014

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'arrêté du 9 juillet 2009 du Préfet de la Région d'Ile-de-France, Préfet de Paris, autorisant la création du syndicat mixte Autolib' ;

Vu les statuts modifiés du syndicat mixte Autolib' ;

Vu le contrat de délégation de service public pour la mise en place, la gestion et l'entretien d'un service d'automobiles électriques en libre-service et d'une infrastructure de recharge de véhicules électriques signé le 25 février 2011 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation mises en place à l'ouverture et entérinées par la délibération 2011 016 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2012 009 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2013 012 ;

Vu les conditions générales d'accès et d'utilisation modifiées par la délibération 2013 027 ;

Vu les nouvelles conditions générales d'accès et d'utilisation du service Autolib' pour les personnes physiques ;

Le Comité syndical, après en avoir délibéré,

Approuve les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation destinées aux personnes physiques, ci-annexées.

La Présidente du Comité syndical,



Marie-Pierre de La GONTRIE



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

DELIBERATION 2014 033 – Approbation des conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) destinées aux personnes physiques

Séance du Comité syndical du 06 novembre 2014

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le Comité syndical, lors de la séance du 16 décembre 2010, a approuvé le contrat de délégation de service public pour la mise en place d'Autolib' qui a été signé le 25 février 2011.

Le Comité Syndical, lors de la séance du 24 novembre 2011, a approuvé les premières conditions générales d'accès et d'utilisation du service Autolib'.

Les conditions générales d'accès et d'utilisation du service Autolib' destinées aux personnes physiques ont ensuite été modifiées à trois reprises :

- par délibération 2012 009 afin notamment de simplifier la grille tarifaire et d'harmoniser les tarifs de location à la demi-heure, de créer un abonnement mensuel et un abonnement multi-utilisateurs, et de permettre la prise en charge du paiement par un tiers payeur ;
- par délibération 2013 012 afin de mettre en place une pénalité à l'encontre des usagers stationnant sur une place déjà réservée par un autre utilisateur ;
- par délibération 2013 027 afin notamment d'introduire la reconduction tacite pour les abonnés longue durée, de simplifier la grille tarifaire, et de permettre l'abonnement depuis l'application mobile.

Au regard des retours d'expérience après 35 mois d'exploitation, il a été constaté la nécessité de faire évoluer et de compléter les Conditions Générales d'accès et d'utilisation (CGAU) du service Autolib' destinées aux personnes physiques de la manière suivante :

- Les usagers ayant émis le souhait de pouvoir déterminer la date de départ de leur abonnement, il est proposé d'introduire dans les CGAU la notion de date d'activation de l'abonnement. La date d'activation ne remet pas en cause la date de souscription du contrat Autolib' qui est celle de l'acceptation des Conditions Générales et du paiement de l'abonnement ;
- Précisions apportées à la procédure d'abonnement au moyen de l'application mobile ;
- Mise en conformité avec la loi Consommation (dite loi Hamon), concernant l'allongement du délai de rétractation à 14 jours contre 7 précédemment. Un formulaire de rétractation est désormais inclus en Annexe III des CGAU ;
- Il a été observé qu'un nombre très conséquent d'usagers, après avoir annulé ou non honoré une réservation de véhicule réitérait ensuite une réservation dans un court délai. Cette pratique a pour effet d'immobiliser inutilement les véhicules. En conséquence, il est proposé d'introduire un délai de carence de 10 (dix) minutes entre deux réservations de véhicules ;
- Il est proposé de permettre aux usagers ayant réservé une place de stationnement à l'arrivée de pouvoir reporter leur réservation en cours sur une nouvelle place de stationnement de destination ;
- Devant la multiplication des réclamations d'usagers ne pouvant restituer leur véhicule sur une place pourtant réservée à l'avance, il est proposé une modification du montant de la pénalité pour « vol de place réservée », qui passe de 5 € à 20 € ;



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

- Précisions apportées sur les modalités de prise en charge d'un usager dont la place réservée a été volée par un autre utilisateur du service. Sur demande auprès du Centre de Relations Clients, l'usager peut notamment se voir attribuer 15 minutes de gratuité afin de lui laisser le temps de trouver une nouvelle place de stationnement ;
- Précisions apportées sur les modalités de restitution particulières, si aucun emplacement n'est disponible sur la station sur laquelle l'usager veut restituer son véhicule et les quatre stations voisines. Sur autorisation du Centre de Relations Clients, l'usager peut exceptionnellement être autorisé à restituer son véhicule directement à un ambassadeur, ou à garer son véhicule sur un emplacement en dehors d'une station Autolib' ;
- Précisions apportées sur la procédure de restitution du véhicule, afin de bien rappeler aux usagers qu'ils doivent obligatoirement ôter la clef du contact, badger la borne de recharge puis brancher le câble de recharge au véhicule ;
- Création d'une pénalité de 50 € si la procédure de restitution n'est pas respectée, et que le Véhicule Autolib' se trouve néanmoins sur une Place de Stationnement Véhicule Autolib'. Cette pénalité vient en substitution de la pénalité de 500 € que l'usager pouvait encourir précédemment ;
- Limitation de la durée de recharge à 24h maximum. En cas de dépassement, l'usager se voit facturer une pénalité de 50 € ;
- Mise en conformité de l'Article 12 concernant les données personnelles, avec les recommandations de la CNIL ;
- L'adaptation constante du service public aux attentes des usagers ou aux contraintes d'exploitation du service nécessite d'apporter plus de souplesse quant à la possibilité pour le concessionnaire de modifier les CGAU de contrats en cours de validité. La procédure proposée est la suivante :
 - o Le concessionnaire avertit par courriel et SMS l'ensemble des abonnés concernés par les modifications, au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur ;
 - o L'abonné peut résilier son abonnement, dans les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouvelles CGAU (le cachet de la Poste faisant foi). La résiliation prend effet au jour de la réception par la Sté Autolib' du courrier de résiliation de l'abonné. L'échéance mensuelle de l'abonnement au jour de la résiliation du Contrat Autolib' par l'abonné lui est alors remboursée par la Sté Autolib' au prorata temporis ;
- Face à des actes d'incivilité de la part des usagers qui restituent les véhicules Autolib' sur les trottoirs piétonniers jouxtant les emplacements de la station, il est apparu nécessaire d'apporter une précision quant à la rédaction de la pénalité pour abandon de véhicule afin d'éviter toute contestation des usagers ;
- Pour plus de cohérence dans l'offre Recharge et une meilleure compréhension par les usagers, la grille tarifaire du Forfait Recharge Deux Roues est alignée sur celle du Forfait Recharge Véhicules Tiers, selon les modalités suivantes :



Autolib' Métropole

16 rue de la Banque
75002 Paris

Tél : 01 80 18 92 00
www.autolibmetropole.fr

	Durée de l'abonnement	Frais de dossier (2)	Recharge sur Place de Stationnement Véhicule Tiers (1)		Recharge sur Place de Stationnement Véhicule Autolib' (1)		Pénalité si recharge de + de 24 heures
			Prix de l'heure de jour (de 8h00 à 20h00)	Prix de l'heure de nuit (de 20h00 à 08h00)	Prix de l'heure de jour (de 8h00 à 20h00)	Prix de l'heure de nuit (de 20h00 à 08h00)	
Abonné Recharge Véhicule Tiers	1 an	15 €	1 € / heure	1 € / heure, plafonné à 4 €	1 € / heure	1 € / heure, plafonné à 4 €	50 €
Abonné Recharge Deux roues					Non Disponible		

(1) La facturation du stationnement pour des recharges est calculée prorata temporis sur la base de la durée de consommation réelle arrondie à la minute supérieure sauf pour les 20 premières qui sont indivisibles (facturation minimale).

(2) Les frais de dossier sont dus en totalité à la souscription de l'abonnement. Si l'abonnement est reconduit, aucun frais de dossier ne sera dû.

Je vous prie, mes cher(e)s collègues, de bien vouloir en délibérer.

La Présidente du Comité syndical,

M. / de la Brie