TOUT SUR LE NOUVEAU VÉLIB' MÉTROPOLE

MON ABONNEMENT

Cette section des FAQ ne concerne que les personnes qui ont souscrit un abonnement Vélib' avant le 1er janvier 2018.

POURQUOI EST-IL NÉCESSAIRE DE METTRE À JOUR SON ABONNEMENT ?

Si votre abonnement au service Vélib' a été souscrit avant le 1er janvier 2018, vous pouvez utiliser le nouveau service Vélib' Métropole jusqu'à sa date de renouvellement dans les mêmes conditions d'usage que celles de votre abonnement Vélib' Mairie de Paris.

Pour en profiter, il est nécessaire que vous mettiez à jour votre abonnement Vélib'.

Cette mise à jour consiste notamment à :
- valider les nouvelles Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service (CGAU) ;
- enregistrer une carte bancaire qui sera associée à votre compte ;
- choisir la carte que vous allez utiliser pour prendre un Vélib' (il peut s'agir de votre carte Navigo ou d'une nouvelle carte Vélib' Métropole que nous vous enverrons gratuitement).

COMMENT S'EFFECTUE CETTE MISE À JOUR ?

En tant qu'abonné-e, vous avez dû recevoir à la fin du mois de décembre un email (dont l'objet est : « Votre abonnement Vélib' en 2018 ») qui explique dans le détail les démarches à effectuer et qui contient votre identifiant et un mot de passe provisoire.

QUE FAIRE SI JE N'AI PAS REÇU L'EMAIL PERMETTANT LA MISE À JOUR DE MON ABONNEMENT ?

Tout d'abord, n'hésitez pas à vérifier vos courriers indésirables (spams) : il peut arriver que l'email en question y soit arrivé.

Dans le cas où vous ne retrouveriez pas cet email, vous pouvez contacter notre service client au : 01 76 49 12 34 (coût d'un appel local). Il est disponible du lundi au vendredi de 8H à 22H, le samedi de 9H à 22H et le dimanche et jours fériés de 9H à 19H.

CETTE MISE À JOUR EST-ELLE PAYANTE ?

Non, la mise à jour de votre abonnement Vélib' n'est pas payante. Vous avez déjà payé votre abonnement annuel en 2017 et vous allez pouvoir utiliser le service Vélib' Métropole jusqu'à la date de renouvellement de votre abonnement en cours. En revanche, vous devrez procéder à l'enregistrement d'une carte bancaire qui sera associée à votre nouveau compte.

POURQUOI EST-IL NÉCESSAIRE D'ENREGISTRER UNE CARTE BANCAIRE ?

Pour mettre en place une caution (dépôt de garantie) d'un montant de 300 €. Cette caution n'est pas débitée de votre compte (elle ne le sera qu'en cas de non-restitution ou de dégradation d'un Vélib').

C'est également sur cette carte bancaire que seront prélevées chaque mois les sommes correspondant à une éventuelle utilisation du service Vélib' au-delà de ce qui est prévu dans votre abonnement (par exemple, en cas d'utilisation d'un vélo électrique).

Pour vérifier la validité de votre carte bancaire, un paiement d'un montant de 1€ sera effectué puis annulé immédiatement. Ce montant de 1€ ne sera donc pas prélevé.

LA CAUTION EST-ELLE DÉBITÉE ?

La caution de 300 euros n'est pas débitée. Elle ne le sera que si vous ne restituez pas un Vélib' ou si vous le dégradez. Le montant de cette caution tient compte de la valeur des Vélib' qui sont mis à votre disposition (notamment le Vélib' électrique).

POURQUOI EST-CE QUE CETTE CAUTION S'ÉLÈVE À 300 € (CONTRE 150 € POUR LES ANCIENS VÉLOS) ?

30 % de la flotte Vélib' est constituée de Vélib' électriques. Ces Vélib' électriques ont une valeur supérieure aux Vélib' classiques (mécaniques). Le niveau de caution a donc été relevé pour prendre en compte cette évolution et vous permettre d'utiliser à tout moment soit le Vélib' mécanique, soit le Vélib' électrique.

EST-IL POSSIBLE D'UTILISER UN CHÈQUE PLUTÔT QU'UNE CARTE BANCAIRE ?

Il est nécessaire de disposer d'une carte bancaire pour mettre à jour son abonnement. Nous n'acceptons pas les paiements par chèque.

MON ABONNEMENT

JUSQU'À QUAND PUIS-JE FAIRE LA MISE À JOUR DE MON ABONNEMENT ?

Il n'y a pas de date limite pour effectuer cette mise à jour, mais nous vous conseillons de la faire dès que vous aurez reçu l'email. Nous vous rappelons que cette mise à jour vous permet d'utiliser le nouveau service Vélib' Métropole.

DE QUEL ABONNEMENT VAIS-JE BÉNÉFICIER APRÈS CETTE MISE À JOUR ?

Les abonnements Classique ou Passion sont basculés sur un abonnement équivalent (nommé V-Plus), sans modification de tarif. Les abonné-es à l'offre « Classique » pourront toujours utiliser gratuitement un Vélib' mécanique (vert) pendant 30 minutes. Les abonné-es à l'offre « Passion » pourront toujours utiliser gratuitement un Vélib' mécanique (vert) pendant 45 minutes.

L'utilisation d'un Vélib' électrique n'est pas incluse dans cet abonnement mais vous bénéficiez d'un tarif avantageux : 1€ la première demi-heure.

Si vous souhaitez bénéficier de l'abonnement V-Max (qui offre 1 heure de gratuité pour un trajet en Vélib' mécanique et 30 minutes pour un trajet en Vélib' électrique), vous pouvez changer d'abonnement dès à présent en appelant notre service client ou attendre la fin de votre abonnement en cours.

COMBIEN DE TEMPS EST-CE QUE JE VAIS POUVOIR UTILISER CET ABONNEMENT ?

La durée de votre abonnement n'est pas modifiée : un abonnement souscrit le 1er septembre 2017 sera valable jusqu'au 31 août 2018.

PUIS-JE CONTINUER À UTILISER MA CARTE NAVIGO ?

Oui, il est toujours possible d'utiliser sa carte Navigo après la mise à jour de votre abonnement et dans le cadre du service Vélib' Métropole. Vous allez cependant devoir l'activer avant de prendre un premier Vélib' (cf. chapitre « L'utilisation des nouveaux Vélib' »).

PUIS-JE CONTINUER À UTILISER MON ANCIENNE CARTE VÉLIB' ?

Non, la carte Vélib' Mairie de Paris n'est plus valide. Vous devez utiliser une nouvelle carte Vélib' Métropole que nous vous ferons parvenir gratuitement par courrier après la mise à jour de votre abonnement. Une fois reçue, vous devrez activer cette carte Vélib' Métropole avant de prendre un premier Vélib' (cf. chapitre « l'Utilisation des nouveaux Vélib' »). Vous pouvez également choisir d'utiliser votre carte Navigo à la place de la carte Vélib' Métropole.

En attendant d'avoir reçu votre nouvelle carte, vous pouvez déjà utiliser le service Vélib' en utilisant votre code d'accès et votre code secret (que vous pouvez retrouver dans l'espace « Mon compte »).

VAIS-JE CONSERVER MES MINUTES BONUS ACQUISES AVANT LE 31/12/2017 ?

Les Minutes Bonus acquises avant le 31/12/2017 sont conservées intégralement tant que vous êtes titulaire d'un abonnement V-Plus ou V-Max. Leur validité court jusqu'au 31 décembre 2018 inclus.

Tous les abonné-es se sont vu offrir fin décembre 2017 180 Minutes Bonus afin de pouvoir notamment tester gratuitement le Vélib' électrique.

Ces Minutes Bonus sont utilisables par tranche de 30 minutes, sur un Vélib' mécanique ou sur Vélib' électrique. Toute tranche de 30 minutes entamée est due intégralement.

Pour rappel, l'obtention et l'utilisation des Minutes Bonus sont réservées aux clients des abonnements V-Plus et V-Max.

COMMENT VAIS-JE POUVOIR UTILISER MON CRÉDIT PRÉPAYÉ ?

Si votre compte Vélib' était créditeur au 31 décembre 2017, votre crédit a été converti en bonus temps sur la base suivante : 1 € = 30 minutes.

Cependant, si vous souhaitez vous faire rembourser le montant de ce crédit, tout en bénéficiant du nouveau service Vélib', vous pouvez en faire la demande expresse par courrier à l'adresse suivante :

Mairie de Paris
Direction de la Voirie et des Déplacements
121 avenue de France
75013 Paris

LES FORFAITS

COMMENT PUIS-JE SOUSCRIRE AU NOUVEAU SERVICE ?

Vous pouvez souscrire à tous les forfaits du nouveau service Vélib' Métropole sur le site **www.velib-metropole.fr** ou sur l'application Vélib' (disponible sous iOS et Android).

QUELS SONT LES FORFAITS DISPONIBLES ?

Pour répondre à tous vos besoins de déplacement, Vélib' Métropole vous propose une large gamme de forfaits :

- des abonnements pour les utilisateurs réguliers ;
- des pass 1 & 7 jours pour les utilisateurs occasionnels.

Découvrez le forfait qui correspond le mieux à votre usage et à vos envies en vous rendant sur **www.velib-metropole.fr**

Y-A-T-IL DES TARIFS RÉDUITS ?

Les abonnements V-Plus et V-Max disposent de deux catégories de tarifs réduits :

- le tarif « Jeunes » (réservé aux jeunes de moins de 27 ans) ;
- le tarif « Solidaire » (réservé aux boursiers, aux jeunes en insertion et aux bénéficiaires de la gratuité transport Île-de-France Mobilités).

Pour bénéficier de ces tarifs, des justificatifs vous seront demandés.

LA CAUTION EST-ELLE DÉBITÉE ?

La caution de 300 euros n'est pas débitée. Elle ne le sera que si vous ne restituez pas un Vélib' ou si vous le dégradez. Le montant de cette caution tient compte de la valeur des Vélib' qui sont mis à votre disposition (notamment le Vélib' électrique).

EST-IL POSSIBLE D'UTILISER UN CHÈQUE PLUTÔT QU'UNE CARTE BANCAIRE ?

Il est nécessaire de disposer d'une carte bancaire pour souscrire un abonnement. Nous n'acceptons pas les paiements par chèque.

L'UTILISATION DES NOUVEAUX VÉLIB'

POUR LES ABONNÉ-ES (V-LIBRE, V-PLUS, V-MAX) : COMMENT ACTIVER SA CARTE AVANT UNE PREMIÈRE UTILISATION ?

Avant votre première utilisation d'un nouveau Vélib', il est nécessaire d'activer votre carte (Vélib' Métropole ou Navigo).

Pour cela, vous devez :
1. Vous rendre dans une station et choisir un Vélib' disponible.
2. Sur le boitier situé sur le guidon, appuyer sur le bouton « Valider » (en forme de V vert).
3. Passer votre carte Vélib' Métropole devant le boitier.
4. Saisir votre code d'accès (à 8 chiffres) et valider.
5. Saisir votre code secret à (4 chiffres) et valider.
6. Passer à nouveau votre carte Vélib' Métropole devant le boitier.
7. Un signal sonore (bip) vous avertira que le Vélib' se déverrouille. Vous pouvez le prendre.

Rappel : votre code d'accès et votre code secret sont disponibles sur votre compte accessible sur le site **www.velib-metropole.fr** et la nouvelle application Vélib' pour smartphone.

POUR LES ABONNÉ-ES (V-LIBRE, V-PLUS, V-MAX) : COMMENT PRENDRE UN VÉLIB' AVANT D'AVOIR REÇU SA CARTE ?

Si vous avez commandé une nouvelle carte Vélib' Métropole, elle vous sera envoyée dans un délai de 5 à 6 jours ouvrés. Néanmoins, vous pouvez prendre un Vélib' sans attendre sa réception en utilisant le code d'accès (à 8 chiffres) et le code secret (à 4 chiffres).

Pour cela, vous devez :
1. Vous rendre dans une station et choisir un Vélib' disponible.
2. Sur le boitier situé sur le guidon, appuyer sur le bouton « Valider » (en forme de V vert).
4. Saisir votre code d'accès (à 8 chiffres) et valider.
5. Saisir votre code secret (à 4 chiffres) et valider.
7. Un signal sonore (bip) vous avertira que le Vélib' se déverrouille. Vous pouvez le prendre.

Rappel : votre code d'accès et votre code secret sont disponibles sur votre compte, accessible sur le site **www.velib-metropole.fr** et la nouvelle application Vélib' pour smartphone.

POUR LES UTILISATEURS DES PASS 1 ET 7 JOURS : COMMENT PRENDRE UN VÉLIB' ?

À l'achat de votre pass (1 ou 7 jours), vous avez obtenu un code d'accès (à 8 chiffres) et un code secret (à 4 chiffres).

Muni de ces 2 codes, vous devez juste :
1. Vous rendre dans une station et choisir un Vélib' disponible.
2. Sur le boitier situé sur le guidon, appuyer sur le bouton « Valider » (en forme de V vert).
4. Saisir votre code d'accès (à 8 chiffres) et valider.
5. Saisir votre code secret (à 4 chiffres) et valider.
7. Un signal sonore (bip) vous avertira que le Vélib' se déverrouille. Vous pouvez le prendre.

EST-CE QUE J'AI BESOIN D'UNE CARTE POUR PRENDRE UN VÉLIB' ?

Pour utiliser le service Vélib' Métropole, vous avez besoin d'une carte Navigo ou d'une carte Vélib' Métropole (qui vous sera envoyée gratuitement lors de votre mise à jour ou de la souscription d'un abonnement).

À noter : les anciennes cartes Vélib' Mairie de Paris ne fonctionnent plus depuis le 1er janvier 2018.

EST-IL NÉCESSAIRE DE POSSÉDER UN SMARTPHONE POUR UTILISER LE SERVICE VÉLIB' ?

Vous n'avez pas spécifiquement besoin d'un smartphone pour utiliser les nouveaux Vélib'. Vous pouvez utiliser une carte Navigo ou commander une carte Vélib' Métropole qui vous sera envoyée gratuitement à votre domicile.

L'UTILISATION DES NOUVEAUX VÉLIB'

EST-CE QUE JE PEUX UTILISER UN VÉLIB' ÉLECTRIQUE À MOITIÉ CHARGÉ ?

Un Vélib' électrique pleinement chargé a une autonomie de 50 km. Il est donc tout à fait possible de prendre un Vélib' à moitié chargé.

EXISTE-T-IL UNE SÉCURITÉ EN STATION POUR QUE LES USAGERS NE PUISSENT PAS PARTIR AVEC UN VÉLIB' ÉLECTRIQUE DÉCHARGÉ ?

Lorsqu'un Vélib' n'est plus assez chargé pour être utilisé en toute sécurité, il est indiqué comme indisponible.

Si vous souhaitez connaître le niveau de charge d'un Vélib' électrique avant de l'emprunter, vous pouvez appuyer sur le bouton «Valider» (en forme de V vert) situé sur le guidon. Le niveau de charge est indiqué sur la droite de l'écran.

COMMENT PUIS-JE ACQUÉRIR DES MINUTES BONUS AVEC LE NOUVEAU SERVICE ?

Vous pouvez gagner des Minutes Bonus :
- en prenant un vélo dans une station pleine en Park+ : gain de 3 Minutes Bonus ;
- en ramenant un vélo dans une station vide : gain de 3 Minutes Bonus ;
- en combinant les 2 actions décrites ci-dessus : gain de 10 Minutes Bonus.

L'obtention et l'utilisation de ces Minutes Bonus sont réservées aux clients des abonnements V-Plus et V-Max. Ces Minutes Bonus doivent être utilisées par tranche de 30 minutes, sur un Vélib' mécanique ou sur un Vélib' électrique.

LE DÉPLOIEMENT DES STATIONS

POURQUOI DES TRAVAUX SONT-ILS NÉCESSAIRES ?

Pour accueillir le futur service Vélib' Métropole et ses nouveaux vélos (dont 30 % de vélos à assistance électrique), il est nécessaire de remplacer les stations existantes qui seront électrifiées pour recharger les vélos. Par ailleurs, les nouvelles stations permettront de doubler la capacité des places et des vélos disponibles, atténuant ainsi le problème des stations pleines ou vides.

D'autre part, de nouvelles stations seront installées dans les communes qui rejoignent le réseau Vélib' Métropole.

QUAND L'INSTALLATION DES NOUVELLES STATIONS AURA-T-ELLE LIEU ?

Entre octobre 2017 et mars 2018, les stations existantes sont démontées pour mettre en place 1 400 nouvelles stations sur le territoire métropolitain. Une centaine de nouvelles stations a été mise en service début janvier 2018.

La montée en charge du service sera progressive, jusqu'à atteindre un rythme de 80 nouvelles stations par semaine. L'objectif de déploiement complet du service sera atteint au printemps 2018.

QUAND SAURA-T-ON QUE NOTRE STATION HABITUELLE ROUVRE ? COMMENT INFORMEREZ-VOUS LES USAGERS DES NOUVELLES STATIONS OUVERTES ?

Toutes les informations sur la mise en service des nouvelles stations seront diffusées via les réseaux sociaux de Vélib' et sur le site **www.velib-metropole.fr.**

COMMENT SAVOIR OÙ SE SITUERONT LES STATIONS VÉLIB' DANS MA COMMUNE ?

Toutes les informations sur la mise en service des nouvelles stations seront diffusées via les réseaux sociaux de Vélib' et sur le site **www.velib-metropole.fr**. Toutes les stations n'étant pas encore validées techniquement, des modifications peuvent intervenir. Les informations seront mises à jour régulièrement.

RETROUVEZ TOUTES LES INFOS

velib-metropole.fr
velib2018.com

01 76 49 1234

Vélib' Métropole

@velib

Vélib' Métropole