

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION DE VELOS DE LA VILLE DE LORIENT « VéLO an oriant »

ARTICLE 1 – Objet du service « VéLO an oriant »

- AGORA Services gère et exploite pour le compte de la Ville de Lorient le service de location de vélos dénommé « VéLO an oriant ». Ce service comporte des prestations de locations de vélos humanisées (courte et longue durée), de locations de vélos en libre-service (courte durée) et de locations de stationnement dans des consignes collectives sécurisées.

- Le service « VéLO an oriant » est ouvert pour un usage strictement urbain et pour les espaces ouverts à la circulation routière, excluant notamment les pratiques VTT ou inadaptées à la pratique du vélo de « ville » (descente d'escalier, circulation sur et dans les espaces verts...) et, le cas échéant, sanctionnées par le code de la route.

ARTICLE 2 – Modalités d'accès au service « VéLO an oriant »

- Le service « VéLO an oriant » est accessible aux personnes âgées de plus de 18 ans, reconnaissant être aptes à la pratique du vélo et n'ayant aucune contre-indication médicale.

- Pour les utilisateurs mineurs, le tuteur légal du titulaire du contrat s'engage aux termes des présentes conditions à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur du fait de l'utilisation du service « VéLO an oriant ».

- Le service est accessible dans la limite des stocks disponibles à la boutique « VéLO an oriant » ou dans chaque station et ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de vélos à la boutique ou d'une station libre-service.

- Pour l'utilisation des vélos en libre-service, les codes d'accès ou la carte d'abonnement sont strictement personnels, et permettent au client de retirer, d'utiliser et de restituer un vélo au point de départ de celui-ci. Le client est gardien du vélo qu'il utilise dans le cadre du service « VéLO an oriant ».

ARTICLE 3 – Tarifs et modalités de paiement

- Les tarifs des prestations de services sont affichés en boutique et sont disponibles sur le site Internet de « VéLO an oriant » (www.lorient-velo.fr)

- Les tarifs des locations, dégradations et cautions sont votés et approuvés annuellement par le conseil municipal de la ville de Lorient.

- Pour bénéficier des tarifs réduits, il est obligatoire de fournir un justificatif en cours de validité de moins de 3 mois.

- Le tarif réduit est accordé uniquement au détenteur du justificatif.

- Pour la location humanisée en boutique, la durée de location est définie contractuellement et le prix du service est fixé lors de la signature du contrat selon la durée de location choisie. L'encaissement de la totalité de la somme (prestation de location et caution) à percevoir par « VéLO an oriant » s'effectue au moment de la signature du contrat.

- « VéLO an oriant » ne peut pas effectuer de remboursement après acceptation du contrat par le client.

- « VéLO an oriant » ne propose pas de gratuités ou des conditions tarifaires plus favorables. (Hors offres « Découvertes » et « Libertés » votées et approuvées par le conseil municipal de la ville de Lorient)

- Pour les locations en boutique, un état des lieux contradictoire est établi. La signature du contrat de location implique l'acceptation de l'état des lieux du vélo.

- Avant chaque location en boutique ou en station libre-service, un dépôt de garantie est demandé préalablement à toute mise à disposition d'un vélo.

- A la boutique, il est versé à la signature du contrat et restitué en fin de contrat, au retour du vélo, déduction faite des frais de remise en état en cas de dégradations ou d'un retard dans le retour du vélo.

- Le montant du dépôt de garantie est communiqué à l'usager lors de la location d'un vélo ou boutique, ainsi que sur le site internet du service. Le montant du dépôt de garantie ou caution est encaissé uniquement pour les locations supérieures à un mois. Les cautions encaissées sont restituées par virement bancaire uniquement par le Trésor Public sous un délai de deux mois environ.

- Pour les vélos loués en boutique, en cas de retard ou de non restitution du vélo à la date définie sur le contrat, des pénalités journalières de retard seront appliquées (tarifs votés par le conseil municipal de la Ville de Lorient). Les vélos en libre-service ne peuvent pas être loués plus de 24h00 consécutives, tout dépassement d'horaire est facturé au tarif maximum par tranche de 24 heures supplémentaires.

- En stations libre-service, le dépôt de garantie est sous forme de pré-autorisation bancaire sur le compte bancaire rattaché à la carte ayant servi à la location.

- Les offres « Découverte » et « Liberté » sont disponibles en boutique dans la limite des stocks disponibles. Les conditions générales d'obtention de ces offres sont disponibles en boutique.

- Pour les clients occasionnels du service vélos en libre-service, un code à 7 chiffres est délivré par l'automate bancaire. Ce code est valable 7 jours à compter de la date et heure de création du compte.

- Pour la location automatisée de vélos en libre-service (VLS), le règlement du montant dû par le client intervient, après la restitution du vélo en station automatique, par prélèvement sur le compte bancaire rattaché à la carte bancaire du client ayant servi lors de la souscription. Le montant correspondant au cumul des locations effectuées par le client fera l'objet d'une seule opération de prélèvement qui interviendra dans les 12 jours à partir de la première location, après expiration du code 7 jours.

- Pour les clients abonnés en boutique utilisant les vélos en libre-service le montant des consommations de location du vélo est prépayé sur le compte client. Dans ce cas le dépôt est au minimum de 5 € lors de la souscription. Le système bloque l'accès temporairement au service si le compte est inférieur ou égal à 0 €. Le compte client se recharge en boutique et sur Internet.

- Le retour d'un vélo loué en libre-service peut uniquement se faire dans la station de départ.

ARTICLE 4 – Obligations des Parties

- AGORA Services s'engage (selon les termes du marché):

✓ à fournir le service selon les Conditions Générales d'Utilisation (C.G.U.) décrites dans ce document

✓ à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du service proposé avec les moyens mis à sa disposition.

- La responsabilité d'AGORA Services ne peut pas être engagée :

✓ en cas de mauvaise utilisation par le client des services proposés

✓ en cas de non-respect par le client de ses obligations au terme des présentes conditions générales d'utilisation du service

✓ en cas d'utilisation du service par une personne non autorisée

✓ en cas de panne, de saturation, de dysfonctionnement ou de suspension pour maintenance affectant les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM, GPRS, SMS ou toute nouvelle génération de réseaux exploités par l'opérateur mobile du client

✓ en cas de force majeure

- Le client s'engage :

✓ A utiliser le vélo dans les limites du territoire français et dans le respect des présentes C.G.U. du service « VéLO an oriant »

✓ A assumer la garde du vélo qu'il a loué et à verrouiller le système antivol fourni avec le vélo (double système antivol), dès qu'il interromp l'utilisation du vélo, à un point fixe solidement implanté dans le sol (ou mur)

✓ A respecter les bonnes règles de sécurité et en particulier, à porter, même s'ils ne sont pas obligatoires en zone urbaine, des équipements de protections (casques et gilets réfléchissants notamment, mis à disposition gratuitement à la boutique dans la limite des stocks disponibles.)

✓ A restituer le vélo dans les délais conformes à la durée d'utilisation autorisée. (pour les vélos loués en boutique, ils doivent être restitués 30 minutes avant la fermeture de la boutique) En cas de non restitution du matériel loué, de perte, de vol ou de détérioration du matériel loué, « VéLO an oriant » se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie et de facturer des suppléments au client selon les termes et modalités prévus à l'article 8 et selon la grille tarifaire votée par le conseil municipal de la Ville de Lorient

✓ A restituer le vélo à tout moment, à la première demande de « VéLO an oriant » effectuée par téléphone, mail ou courrier

✓ A déclarer toute perte, vol ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à « VéLO an oriant » dans les plus brefs délais, et au maximum dans les 12 heures suivant la survenance de l'événement, le vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité selon les termes des articles 4 et 6 des présentes C.G.U. (En cas de vol, le client s'engage à effectuer un dépôt de plainte au service de police.)

✓ Le client s'interdit toute réparation, modification ou transformation pouvant rendre le vélo impropre à sa destination

ARTICLE 5 – Restrictions à l'usage du service

- La sous location des vélos est interdite.

- Pour les vélos en libre-service, il est interdit au client de prêter, louer, céder son code d'accès ou sa carte d'abonnement et/ou de les utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes C.G.U.

- Le client est autorisé à utiliser le vélo selon les termes des présentes C.G.U. pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut notamment :

✓ toute utilisation à l'extérieur du territoire défini lors de la contractualisation,

✓ toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable,

✓ toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le vélo, toute charge supérieure à 5 kg (contenu panier),

✓ le transport de quelque passager (sauf pour les vélos loués en boutique, où un siège enfant peut être loué, maximum 22kg ou avec une remorque maximum 45kg)

✓ toute utilisation du vélo pouvant mettre en péril le client ou des tiers,

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

ARTICLE 6 – Responsabilités et déclarations du client

- Le client ou son représentant légal est seul et entier responsable des dommages causés par le vélo ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la durée d'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation autorisée.

- Les utilisateurs des vélos en libre-service sont responsables des vélos jusqu'à leur retour. Ils doivent s'assurer que le vélo a bien été rendu et entendre un bip sonore long, et un message « Retour Ok, au revoir » doit s'afficher sur l'écran d'information du vélo.

- Tout vélo non rendu dans les termes établis par le contrat ou dans les 24 heures pour les vélos en libre-service, est considéré comme un cas de disparition du vélo, justifiant l'encaissement par « VéLO an oriant » du dépôt de garantie et la facturation du complément permettant de couvrir l'intégralité des coûts d'achat du matériel loué par « VéLO an oriant », selon les termes et modalités prévues à l'article 8.

- En cas de disparition du vélo dont il est responsable, le client a l'obligation de signaler cette disparition, le vélo demeurant sous sa pleine et entière responsabilité. En particulier le client doit établir une déclaration auprès des services de police.

- En cas d'accident et/ou incident, notamment mécanique, mettant en cause le vélo, le client a l'obligation, de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès de « VéLO an oriant ». Cependant, le vélo reste sous sa responsabilité jusqu'à sa remise en mains propres à un représentant du service ou son retour à la station libre-service.

- Le client, qui égare son code d'accès lors d'une location en libre-service, perd son droit à la location avec ce code. Pour pouvoir continuer à utiliser le service, il a l'obligation de « racheter » un code d'accès.

- En cas de perte ou de vol du vélo, ou toutes autres dégradations, le client doit prévenir le plus rapidement possible « VéLO an oriant », au 02 97 89 05 84 (journalière) et au 06 74 95 99 40 (numéro d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de la boutique). Le client reste responsable de toute location de matériel qui aurait été effectuée par un tiers ou par lui-même. Le retour du vélo dégradé ou en panne devra se faire par le client à la boutique.

- Le vélo retiré en station automatique étant placé sous la responsabilité du client, ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du vélo, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents

notamment, et de façon non limitative : la bonne fixation de la selle, des pédales ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ; le bon état général du cadre et des pneumatiques.

- Lors de la prise du vélo en libre-service (VLS), le client a 6 minutes pour vérifier le bon état général du vélo et à défaut de redéposer le vélo dans la station automatique. Au-delà, il sera considéré comme responsable des dégradations constatées.

- Le client s'engage qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile.

- Le client s'engage à prévenir immédiatement « VéLO an oriant » en cas de changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, informations relatives au compte bancaire associé, profil tarifaire...). A défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à « VéLO an oriant ».

- Le client s'engage à laisser un numéro de téléphone par lequel il pourra être contacté par une personne du service « VéLO an oriant » autant que de besoin. Il s'engage à prévenir « VéLO an oriant » de tout changement de numéro de téléphone.

- Pour tout vélo loué en boutique pour une durée supérieure au moins, une visite de révision du vélo est incluse dans le contrat. A charge au client de prendre rendez-vous auprès du service « VéLO an oriant ». Les dégradations constatées sur le vélo, hors usage normale, seront à la charge du client. Les réparations seront réalisées uniquement par « VéLO an oriant » et facturées au client, conformément à la grille des dégradations consultable en boutique « VéLO an oriant ».

- Les utilisateurs des consignes collectives sécurisées doivent attacher leur vélo avec un antivol à l'intérieur de celle-ci.

- La signature du contrat par l'utilisateur indique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes C.G.U.

ARTICLE 7 – Droits réservés à « VéLO »

- « VéLO an oriant » se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas les présentes C.G.U., sans être tenu de ne fournir aucune autre justification.

- Conformément aux dispositions des articles 4, 5 et 6, toute responsabilité de « VéLO an oriant » liée à l'utilisation que le client pourrait faire d'un vélo, ou des dommages que le client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un vélo, est entièrement exclue.

ARTICLE 8 – Pénalités

- Au début de chaque durée de validité, le client autorise par avance « VéLO an oriant » à solliciter le prélèvement d'un dépôt de garantie dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérées : détérioration du vélo par lui-même ou un tiers pendant la période de location, usage frauduleux, non restitution du vélo prévue dans les termes du contrat ou tout autre manquement de ce dernier aux présentes C.G.U.

- Dans le cas où les préjudices subis excéderaient le montant du dépôt de garantie, le montant des réparations en sus sera à la charge du client et lui sera facturé.

- Des pénalités telles que détaillées en boutique sont appliquées à la restitution du vélo. Ces pénalités seront payées en sus de la location lors d'un retour en boutique après contrôle du vélo par une personne du service « VéLO an oriant ». Elles seront facturées au client et réglables sur place, en cas de constatation d'un manquement du client à ses obligations au titre des présentes C.G.U.

- Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes C.G.U., susceptible d'affecter pendant la durée de validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque.

ARTICLE 9 – Confidentialité des données

- « VéLO an oriant » s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de traitement et stockage des données personnelles et confidentielles, et notamment la loi du 6 janvier 1978 « Informatiques et Libertés ».

Conformément à cette même loi, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, en écrivant à « VéLO an oriant », 2C, Boulevard Franchet d'Esperey 56100 Lorient.

ARTICLE 10 – Règlement des litiges

- Le client peut effectuer une réclamation dans un délai de trois mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation. Les présentes CGU sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites éventuelles sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse de AGORA Services – service « VéLO an oriant » – 2A, boulevard Franchet d'Esperey - BP 90113 - 56101 Lorient Cedex

ARTICLE 11 – Modifications des présentes C.G.U.

- Toutes modifications des présentes CGU seront notifiées sur le site Internet du service : www.lorient-velo.fr

Date d'édition des présentes CGU : décembre 2016