

**CONDITIONS GENERALES DE LOCATION service de location longue durée
d'un vélo à assistance électrique (VAE) « Le Vélo SAM »**

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Le Vélo SAM. Le Vélo SAM est un service de location de vélos de Sète Agglopôle Mobilité (ci-après le « **Service** »). Sa gestion est confiée à Keolis Bassin de Thau

La souscription au service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGV. Ces CGV sont consultables et téléchargeables à tout moment sur notre site internet www.mobilite.agglopole.fr ou sur www.levelosam.fr ou auprès de l'agence commerciale au 04 67 53 01 01.

Ces CGV s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGV.

1. Définitions

Client	Désigne à la fois le Payeur et l'Utilisateur.
Contrat de location	Désigne le document formalisant les modalités et la durée de la location du Vélo.
Exploitant	Désigne Keolis Bassin de Thau à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par Sète Agglopôle Méditerranée.
Payeur	Désigne toute personne physique ou morale ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat ou la souscription d'un ou plusieurs Services.
Service	Désigne le service de location de Vélo proposé par l'Exploitant.
Utilisateur	Désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2, utilisant le Service.
Vélo	Désigne les vélos utilisés dans le cadre du Service proposé par Keolis Bassin de Thau.

2. Description & Accès au Service

Le Vélo SAM est un service de location de vélo à assistance électrique pour des durées de 3, 6 ou 12 mois.

Ce service de location comprend le VAE, le chargeur de batterie et un antivol. Un kit de sécurité sera offert à chaque location et un siège enfant sera proposé en location en supplément.

La période de location initiale est ferme et définitive, aucune prolongation du contrat n'est possible. Si l'utilisateur souhaite recourir à nouveau au service, il devra effectuer une nouvelle demande de location pour une nouvelle période.



Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Il est réservé aux personnes âgées de 16 ans et plus.

Le Service est réservé aux personnes qui vivent dans l'une des communes de Sète Agglopôle Méditerranée.

Le Client déclare être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale. Keolis Bassin de Thau se réserve le droit de refuser au Client l'accès au Service en cas d'incapacité ou d'inaptitude.

Pour pouvoir bénéficier d'un VAE, le client doit impérativement signer un contrat de location. Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. La conduite du Vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le Contrat de location en tant qu'Utilisateur.

3. Disponibilité du Service

Keolis Bassin de Thau ne s'engage à louer un Vélo que dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un Vélo est disponible, le Client est prévenu par mail, courrier ou téléphone.

4. Modalités de souscription

Le Contrat de location peut être établi sur le site internet www.levelosam.fr ou à l'agence commerciale SAMobilité, située Passage le Dauphin, Quai de la République, 34 200 Sète.

Le Client doit choisir la période de location.

Pour procéder à la souscription, le Client doit fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc...).
- Un Relevé d'identité bancaire du Payeur.



5. Retrait et Restitution du Vélo

5.1 Retrait du Vélo

Le retrait du vélo et de ses accessoires se fera par rendez-vous au point de livraison déterminé par l'Exploitant et communiqué au Client. Le Client a 7 jours pour récupérer le vélo à compter de la réception du mail ou du sms indiquant que son vélo est disponible. Si le vélo n'est pas récupéré dans ce délai, celui-ci engagera l'annulation du dossier du client et le vélo sera attribué à une autre personne. Un état de départ du vélo est établi contradictoirement au moment du retrait. A cette occasion, les risques lui sont transférés, le client devant assurer la garde du vélo sous son entière responsabilité pendant toute la durée de la location.

L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du Contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale. On entend par entretien toute intervention ne nécessitant pas le remplacement de pièces (gonflage des pneus, resserrage de la visserie...) et ne nécessitant pas l'intervention d'un personnel qualifié.

Une révision de contrôle gratuite est obligatoire au bout de 6 mois pour les contrats d'une durée de 12 mois.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ajouter ou retirer un quelconque équipement au Vélo.

5.2 Restitution du Vélo

Le Client s'engage à restituer le Vélo propre et en bon état de fonctionnement au plus tard le dernier jour ouvré de la période de location.

Un rendez-vous avec Le Client sera déterminé avec Keolis Bassin de Thau pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date prévue au Contrat de location.

L'état de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. L'état de retour du Vélo indiquera les éléments relevant d'une usure anormale ou les pièces endommagées dont la réparation/remise en état sera à la charge du Client.

Toute réparation liée à l'usure normale du vélo ne sera pas facturée au client mais devra être impérativement réalisée par le personnel compétent agissant pour le compte de Keolis Bassin de Thau.

Toute réparation liée à des dégradations hors usure normale du vélo du fait ou non du client devra également être réalisée par le personnel qualifié. Elles seront facturées par Keolis Bassin de Thau au client, conformément à la grille tarifaire de réparation en vigueur.

En cas de retard (même signalé par le Client), une pénalité journalière de 26 (vingt-six) euros sera appliquée. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le Contrat de location et la date effective de restitution du Vélo.

Il n'est pas prévu de remboursement en cas de restitution anticipée du vélo.



6. Païement des Services

Pour s'acquitter du paiement, le client choisit entre les deux options suivantes :

- Contrat avec paiement au comptant de l'intégralité du montant de la location lors du retrait du vélo, soit directement sur le site internet par carte bancaire ou en espèce à l'agence commerciale Sète Agglopolé Mobilité située au 5bis, quai de la résistance à Sète.
- Contrat avec mensualisation par prélèvement, le premier prélèvement étant effectué lors du retrait du vélo.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en agence commerciale et sur le site internet www.levelosam.fr. Une assurance casse et vol est obligatoire et est comprise dans le prix de la location.

Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.

Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à Sète Agglopolé Mobilité). Pour les utilisateurs mineurs de 16 ans et plus, seul le responsable légal peut conclure un contrat de location.

6.1. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription devra être constitué par empreinte de carte bancaire lors de la souscription. Le montant ne sera pas encaissé par l'Exploitant au moment de la souscription mais peut l'être dans les cas suivants :

- En cas de perte ou vol du vélo (et de ses accessoires).
- En cas d'impayés non régularisés.
- En cas de dommages subis par le Vélo pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Bassin de Thau, après avoir reçu les explications du Client, se réserve le droit de lui faire supporter les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.
- En cas de non-restitution du Vélo à la date prévue au Contrat de location, sans explication du Client et sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Bassin de Thau peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.

6.2. Impayés

Un Client dont le compte est débiteur ne peut pas souscrire un nouveau Contrat de location tant que les sommes dues ne sont pas réglées.



7. Résiliation

7.1. Résiliation à l'initiative du Client :

Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel.

7.1.1. Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
- Maladie invalidante entraînant une incapacité à l'usage du vélo (sur présentation d'un justificatif médical).
- Déménagement du Client en dehors de Sète Agglopolé Méditerranée (sur justificatif) ;
- Perte d'emploi (sur justificatif).

7.1.2. Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de demande de la résiliation par le Client. La demande de résiliation peut se faire :

- En agence SAMobilité ;
- Par courrier adressé au service client Keolis Bassin de Thau – 15 rue de Copenhague – 34200 SETE ;
- Par mail à l'adresse suivante : contact.sam@keolis.com

7.1.3. En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 7.1.2, le Client pourra être remboursé au prorata temporis pour la durée de location comprise entre la date de résiliation effective et l'échéance contractuelle initialement prévue.

7.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Bassin de Thau :

Le Contrat de location est résilié de plein droit à compter de la notification au Client de la résiliation, pour les motifs suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs,
- Impayés,
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre des présentes CGV.

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.



8. Obligations du Client

Le Vélo reste la propriété exclusive de Keolis Bassin de Thau pendant toute la durée d'utilisation du Service.

Le client s'engage à déclarer toute perte, vol ou autre problème relatif au matériel loué et à le signaler à Keolis Bassin de Thau dans les plus brefs délais et au maximum dans les 48h suivant la survenance de l'évènement, au numéro suivant : 04.67.53.01.01. Le vélo restant en tout état de cause sous la responsabilité du Client.

En cas de vol, le client devra produire une déclaration de vol effectuée auprès des services de police. Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation en relation avec une activité illégale, immorale ou contraire aux bonnes mœurs ;
- Toute utilisation pouvant mettre en péril le Client ou des tiers, notamment sous l'emprise de l'alcool ou de drogues ;
- Toute utilisation dans des conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Toute utilisation à des fins ou dans une activité professionnelle ;
- Toute utilisation par une personne autre que le Client ;
- Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo par tout moyen non homologué (ex : porte bébé, etc.) ;
- Le transport d'animaux par tout moyen non homologué ;
- Le transport de tout élément/objet illégal ou dangereux ;
- Le transport dans le panier avant du Vélo d'une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) définitif(s) ou de tout autre objet sur le Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo.

Le port du casque est fortement recommandé pour l'utilisateur de 16 ans et plus et obligatoire pour les enfants transportés de moins de 12 ans

8.1. Le Client s'engage à conduire prudemment, sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, Keolis Bassin de Thau ne pourra pas être tenu pour responsable.

8.2. Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Bassin de Thau.

8.3. Le client s'engage à verrouiller systématiquement le système antivol du vélo et à attacher la roue et le cadre du vélo a un point fixe dès qu'il interrompt l'utilisation.



8.4. Le Client dégage Keolis Bassin de Thau de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même, sauf s'ils sont imputables à l'Exploitant. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

9. Données personnelles

9.1. Keolis Bassin de Thau à travers le Service Le Vélo SAM, collectent les données personnelles aux fins de gestion des Contrats de location et de suivi de ses clients, sa prospection commerciale, la prévention et la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du contrat de location. Elles sont destinées aux services de Keolis Bassin de Thau qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires dans/hors de l'Union européenne. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des Services de Keolis Bassin de Thau. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur www.mobilite.agglopoie.fr.

9.2. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à Keolis Bassin de Thau – 15 rue de Copenhague – 34200 Sète, par e-mail à contact.sam@keolis.com ou sur www.mobilite.agglopoie.fr, rubrique « Nous contacter ».

9.3. Traitement des données personnelles

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau dpo.sam@keolis.com.

10. Réclamation

10.1. Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Service Client - Keolis Bassin de Thau – 15 rue de Copenhague – 34200 Sète ou téléphoner au 04.67.74.18.77.

10.2. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.



Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client Keolis Bassin de Thau et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 75823 PARIS Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

10.3. Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Bassin de Thau informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

11. Application et modification

Keolis Bassin de Thau se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet www.levelosam.fr. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGV, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

KEOLIS bassin de Thau ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de suspension du service vélo lié à un événement de force majeure ou un impératif d'ordre sécuritaire ou sanitaire.

12. Droit de rétractation

Sauf les cas visés à l'article L221-2 du code de la consommation, en cas de souscription à distance (c'est-à-dire sur internet, par voie postale ou par téléphone), le Client a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la confirmation de souscription. Dans ce cas, le Client sera remboursé de la totalité des frais si le Service n'a pas commencé au moment où le Client exerce son droit de rétractation.

Si le Service a déjà commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Keolis Bassin de Thau de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante www.levelosam.fr soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Client Keolis Bassin de Thau – 15 rue de Copenhague – 34200 Sète.

13. Droit applicable

Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes

