

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Prestation de location longue durée de vélo à assistance électrique (VAE) et Trottinettes électriques « 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 et trottinettes à assistance électrique 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 le site internet 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 des Vélos/Vélos Cargo/Trottinettes à assistance électrique.
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 Vélos et Trottinettes à assistance électrique proposé par l'Exploitant.
Utilisateur	Désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2, utilisant le Service.
VAE / VCAE ou Vélos/ vélos cargo	Désigne les vélos et vélos cargo à assistance électrique utilisés dans le cadre du Service proposé par Keolis Bassin de Thau.
TAE ou Trottinettes	Désigne les trottinettes à assistance électrique utilisées 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 Vélos, Vélos cargo et Trottinettes pour des durées de 3, 6 ou 12 mois.

Ce service de location comprend le véhicule (VAE, VCAE ou TAE), le chargeur de batterie et un antivol. Pour les vélos, un siège enfant pourra être loué auprès du point de retrait, moyennant un supplément et sous réserve des stocks disponibles.



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.

- Vélo à assistance électrique :

Le Service est réservé aux personnes âgées de 16 ans et plus qui vivent dans l'une des communes de Sète Agglopôle Méditerranée.

- Trottinette électrique :

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

Le Client déclare être apte à la pratique du Vélo ou de la Trottinette, 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 ou d'un VCAE ou d'une TAE, le client doit impérativement souscrire au Contrat de location. Le Contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. La conduite du Vélo ou de la Trottinette 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 ou une Trottinette que dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un VAE, VCAE ou TAE 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 3, 6 ou 12 mois et le type de Vélo ou de la Trottinette.

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...).
- Empreinte d'une carte bancaire pour le dépôt de garantie



5. Retrait et Restitution du Vélo/Vélo Cargo /Trottinette

5.1 Retrait du véhicule

Le retrait du Vélo/Vélo cargo/Trottinette 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/Vélo cargo/Trottinette n'est pas récupéré dans ce délai, celui-ci engagera l'annulation du dossier du Client et le véhicule sera attribué à une autre personne.

Un état de départ du Vélo/Vélo cargo/Trottinette est établi contradictoirement au moment du retrait.

L'entretien du Vélo/Vélo cargo/Trottinette est à la charge et sous la responsabilité 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, nettoyage du véhicule...) 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 de location d'une durée de 12 mois.

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

5.2 Restitution du véhicule

Le Client s'engage à restituer le Vélo/Vélo cargo/Trottinette 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/Vélo cargo/Trottinette est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du véhicule. L'état de retour du véhicule 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 véhicule 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 d'usure anormale du Vélo/Vélo cargo/Trottinette du fait ou non du Client devra également être réalisée par le personnel qualifié. Elle sera facturée par Keolis Bassin de Thau au Client, sur la base du devis établi par le prestataire sauf vice inhérent au véhicule, fait d'un tiers, de Keolis Bassin de Thau ou d'un cas de force majeure.



Le client ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de la jouissance ou immobilisation du Vélo/Vélo Cargo/Trottinette dans le cas de réparations ou révision.

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/Vélo Cargo/Trottinette.

Il n'est pas prévu de remboursement en cas de restitution anticipée du Vélo/Vélo Cargo/Trottinette sauf cas d'application du droit de rétractation, de cas de force majeure, fait de Keolis Bassin de Thau et cas de résiliation de l'Article 7.1.

6. Paiement des Services

6.1 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 par carte bancaire directement sur le site internet levelosam.fr ;
 - ou par espèce ou chèque 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/Vélo Cargo/Trottinette puis à la date anniversaire chaque mois.

Le client s'engage à signaler toute modification de ses coordonnées bancaires pendant la période d'abonnement, susceptibles d'affecter le paiement des mensualisations.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en agence commerciale et sur le site internet www.levelosam.fr.

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. Les montants sont disponibles en agence commerciale et sur le site internet www.levelosam.fr.

Le montant ne sera pas encaissé par l'Exploitant au moment de la souscription mais peut l'être tout ou partie dans les cas suivants :

- En cas de perte ou vol du Vélo/Vélo cargo/Trottinette (et de ses accessoires).
- En cas d'impayés non régularisés.



- En cas de dommages subis par le Vélo/Vélo cargo/Trottinette 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.
- En cas de non-restitution du Vélo/Vélo cargo/Trottinette 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.

Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dans le cadre des présentes conditions générales de vente et d'utilisation susceptible d'affecter pendant la période location le bon encaissement du dépôt de garantie.

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
- Par téléphone au service client de Keolis Bassin de Thau.

7.1.3. En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 7.1.1., le Client pourra être remboursé au prorata temporis pour la durée de location comprise entre la date de restitution 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/Vélo cargo/Trottinette 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/Vélo cargo/Trottinette 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 afin d'avoir droit au remboursement de son abonnement selon le calcul suivant :

- Pour les abonnements au paiement comptant de l'intégralité du montant de la location lors du retrait du vélo, le remboursement correspondra au trop-perçu.
- Pour les abonnements mensuels, le remboursement correspondra à la cessation des prélèvements futurs.

Le Client est autorisé à utiliser le Vélo/Vélo cargo/Trottinette 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/Vélo cargo/Trottinette ;
- 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/Vélo cargo par tout moyen non homologué (ex : porte bébé, etc.) ;
- Le transport de personne sur la Trottinette par tout moyen est strictement interdit ;
- 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/Vélo cargo/Trottinette ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo/Vélo cargo/Trottinette de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) définitif(s) ou de tout autre objet sur le Vélo/Vélo cargo/Trottinette ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo/Vélo cargo/Trottinette.

8.1. Port du Casque

Vélo à assistance électrique :

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

Trottinette électrique :

Le port du casque est obligatoire pour l'utilisateur de la Trottinette, celle-ci étant considérée comme un Engin de déplacement personnel motorisé (EDPM). Ce casque doit répondre à la norme de vigueur pour les casques de moto.

8.2. Permis de conduire

Le conducteur de la trottinette a l'obligation d'être titulaire du permis A, B, AM ou du BSR (Brevet de Sécurité Routière) ou un équivalent dans l'UE.

8.3. Le Client s'engage à conduire prudemment, sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et trottinettes 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/Vélo cargo/Trottinette, Keolis Bassin de Thau ne pourra pas être tenu pour responsable.

8.4. Le Vélo/Vélo cargo/Trottinette 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/Vélo cargo/Trottinette dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Bassin de Thau.

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

8.6. Le Client dégage Keolis Bassin de Thau de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo/Vélo cargo/Trottinette, 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 ou un vice inhérent au véhicule.



8.7. Il est en outre recommandé au client de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- Adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries ;
- Effectuer les réglages sur le véhicule pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- Porter un casque homologué et des vêtements adaptés, notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit ;
- De façon générale, respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation ;

9. Assurances et Responsabilités

9.1. Vélo et Vélo cargo à assistance électrique

9.1.1. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo/Vélo Cargo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

9.1.2. Assurance casse et vol

Une assurance casse et vol est comprise dans le prix de la location du Vélo/Vélo cargo.

En cas de vol, le locataire doit dans les plus brefs délais effectuer un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes et rédiger un écrit des circonstances du vol. Les clefs de l'antivol et l'antivol devront être restitués. En cas de vol de l'antivol, le dépôt de plainte doit le préciser. L'assurance comprise permet au client d'être prélevé du montant du dépôt de garantie et non pas du coût réel du véhicule.

En cas de casse, un devis sera effectué par un technicien compétent et les réparations seront facturées au client dans la limite du montant du dépôt de garantie.

Il est recommandé au client de souscrire à une assurance casse et vol.

9.2. Trottinette électrique

Aucune assurance casse et vol est incluse dans la location de Trottinettes électriques.

En cas de vol, le locataire doit dans les plus brefs délais effectuer un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes et rédiger un écrit des circonstances du vol. Les clefs de l'antivol et l'antivol devront être restitués. En cas de vol de l'antivol, le dépôt de plainte doit le préciser. Le client sera prélevé de la totalité de son dépôt de garantie.

En cas de casse, un devis sera effectué par un technicien compétent et les réparations seront intégralement facturées au client.

Il est recommandé au client de souscrire à une assurance casse et vol.



10. Données personnelles

1.1. 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 le www.levelosam.fr.

1.2. 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 levelosam.fr, rubrique « Contact ».

1.3. 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.

11. 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.



12. 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 Sam lié à un évènement de force majeure ou un impératif d'ordre sécuritaire ou sanitaire.

13. 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 client a souhaité commencer à bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis de l'utilisation effective du Service et de ses consommations.

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.

14. 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.

