RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE VÉLO ARTIS EN LIBRE-SERVICE

PRÉAMBULE : PRÉSENTATION DU SERVICE

En qualité d'Autorité Organisatrice de la Mobilité, la **Communauté Urbaine d'Arras** met en place, à compter du 1er janvier 2026, un service de **vélos en libre-service** dans le cadre de son offre de mobilités douces.
Ce service vise à faciliter les déplacements ponctuels à vélo pour tous les usagers, qu'ils soient novices ou expérimentés.

ARTICLE 1 : OBJET DU SERVICE

Le service **« Vélo Artis en Libre-Service »** (ci-après dénommé le « Service ») est proposé par **Artis**, et opéré par la société **Keolis Arras** avec le système **Fredo**. La maintenance et le dispatching sont assurés par **Keolis Arras**. Le présent règlement définit les modalités d'utilisation du Service par les usagers (ci-après dénommés les « Utilisateurs »).

- **Coordonnées de l'Opérateur Keolis Arras** : Rue Montgolfier – ZI Est BP 40365 - 62 027 Arras Cedex
- **Coordonnées de Fredo** : 22 rue Burdeau – 69001 Lyon

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service repose sur des **stations** identifiables par des totems et des arceaux.
Les vélos sont accessibles via l'application mobile **Fredo**, disponible 24h/24 et 7j/7, dans la limite des vélos disponibles.
Artis met à disposition des vélos en bon état, et Fredo assure le bon fonctionnement de l'application. Le Service Clients Fredo est accessible :

- par courriel : support@fredo.fr
- par téléphone : 04 84 80 08 58
- via un formulaire sur l'application et une FAQ : 24h/24, 7j/7

L'application permet notamment :

- la création de compte
- la location et la restitution de vélos
- la consultation des stations et des disponibilités
- la gestion du compte et des paiements
- le signalement d'incidents

ARTICLE 3 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service nécessite :

- la création d'un compte utilisateur
- la saisie des coordonnées personnelles et bancaires
- l'acceptation du règlement
- une autorisation de prélèvement jusqu'à 200 € en dépôt de garantie

L'Utilisateur doit maintenir une carte bancaire valide durant toute la période d'utilisation.

ARTICLE 4 : TARIFS ET PAIEMENT

Les tarifs sont consultables dans l'application Fredo et sur le site www.bus-artis.fr. Le montant est prélevé directement sur la carte bancaire enregistrée au tarif d'1€ par heure, plafonné à 10€ par jour. Un trajet dure au maximum 48h. Le **dépôt de garantie** est de **200 €** par vélo avec une empunte bancaire de 10€.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

5.1 Restrictions
L'Utilisateur doit être apte à pratiquer le vélo. Sont interdits :

- le transport de passagers
- le transport de charges > 8 kg
- le démontage du vélo
- l'usage professionnel du vélo (livraisons de repas…)
- tout usage dangereux ou contraire au Code de la route

5.2 Responsabilités
L'Utilisateur est responsable du vélo jusqu'à sa restitution. Il doit être couvert par une **assurance responsabilité civile**.

5.3 Dégradation ou disparition
Au-delà de **2 jours sans restitution**, le vélo est considéré comme non restitué. L'Utilisateur doit signaler toute perte ou vol dans les **48h** et déposer plainte.

5.4 Exclusion de responsabilité
L'Utilisateur peut être exonéré en cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

ARTICLE 6 : UTILISATION DES VÉLOS

6.1 Stationnement
Le vélo doit être attaché à un arceau dans une zone verte indiquée sur l'application. Une **photo du stationnement** est exigée, au départ de la location et à son retour. En cas de litige, elle servira de preuve.

6.2 Signalement de panne
Les pannes doivent être signalées dans les **48h**. Les abus peuvent entraîner la suspension du compte.

ARTICLE 7 : PÉNALITÉS

Des pénalités peuvent être prélevées en cas de :

- vol ou détérioration
- stationnement hors zone
- non-respect du règlement

Montant forfaitaire : **70 €/vélo**. Le compte peut être résilié en cas de manquement grave.

ARTICLE 8 : RÉSILIATION DU COMPTE

L'Utilisateur peut supprimer son compte après restitution du vélo. Keolis Arras peut suspendre l'accès en cas de non-paiement ou d'usage abusif.

ARTICLE 9 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données sont traitées par Fredo pour le compte de Keolis Arras. Elles ne sont ni vendues ni communiquées à des tiers.

ARTICLE 10 : RÈGLEMENT DES LITIGES

Le règlement est soumis au **droit français**. L'Utilisateur peut saisir le Service Clients ou recourir à la **médiation** ou à la **plateforme européenne de règlement des litiges**.

ARTICLE 11 : APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le règlement est applicable dès sa validation par Keolis Arras. Il peut être modifié à tout moment, en accord avec la Communauté Urbaine d'Arras. L'Utilisateur accepte le règlement sans signature.