Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation - 01.01.2026

Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir le service de location de vélos implanté sur l'Eurométropole de Metz et exploité par la SEMOP TEM sous la dénomination « VÉLOMET' ». La SEMOP TEM collabore avec l'association locale d'insertion professionnelle « Mob d'Emploi » pour la gestion de ce service.

Article 1 – Objet et structure du service « VÉLOMET'

VÉLOMET' loue au client par le biais d'un contrat de location établi en double exemplaire, un ou plusieurs vélo(s) identifié(s) par un numéro de parc et un marquage antivol. Cette location est consentie aux présentes conditions générales acceptées et signées par l'emprunteur qui s'engage à les respecter.
Un exemplaire dudit contrat de location accompagné des présentes C.G.A.U. est transmis par mail au client lors de sa souscription dans une agence ou via le site internet.

1.1 Points de location et de retrait des vélos :
- Espace Mobilité LE MET', place de la République à Metz.
- Agence VÉLOMET' AMPHITHÉATRE, Parvis des Droits de l'Homme à Metz.
- Agence VÉLOMET' PLACE D'ARMES, Place d'Armes à Metz.
- Points itinérants, par exemple Place St Louis ou Metz-Plage.
- Site internet https://velomet.lemet.fr

1.2 Coordonnées du réseau LE MET' :
- Adresse : SEMOP TEM, exploitant du réseau LE MET', 10 rue des Intendants Joba – CS 30009 – 57063 METZ Cedex 2
- Téléphone : 0.800.00.29.38 (N° vert - service et appel gratuits)
- Site internet : lemet.fr

1.3 Types de vélos proposés à la location (pour un poids total admissible de 90kg par vélo) :
- Vélo de ville nommé ci-après VTC, accompagné d'un antivol et d'un bloque-roue + clés.
- Vélo de ville avec siège pour 1 enfant nommé ci-après VTC, accompagné d'un antivol et d'un bloque-roue + clés
- Vélo pliant, nommé ci-après VP, accompagné d'un antivol + clé
- Vélo à assistance électrique, nommé ci-après VAE, accompagné d'un antivol, d'un bloque-roue + clés, d'une batterie et d'une pochette contenant son chargeur.
- Vélo à assistance électrique avec siège pour 1 enfant, nommé ci-après VAE, accompagné d'un antivol, d'un bloque-roue + clés, d'une batterie et d'une pochette contenant son chargeur.
- Triporteur*, Biporteur* accompagné d'un antivol, d'un bloque-roue + clés, d'une tente de protection, d'une batterie et d'une pochette contenant son chargeur.
- Long tail* avec 2 sièges enfants accompagné d'un antivol, d'un bloque-roue, d'une batterie et d'une pochette contenant son chargeur.

*Offre d'essai sur location demi-journée et / ou semaine renouvelable une fois

Article 2 – Modalités d'accès au service « VÉLOMET' »

2.1 Accès aux Particuliers
Le service est accessible aux personnes âgées de plus de 16 ans reconnaissants être aptes à la pratique du vélo et sous -couvert d'aucune contre-indication médicale.
La location d'un VÉLOMET' est strictement personnelle et permet au client de retirer, utiliser et restituer son vélo.
2.1.1 Retrait en agence :
Le client devra se rendre dans un point de location afin d'établir et signer le contrat de location. Celui-ci devra produire une pièce d'identité en cours de validité, comportant sa photographie et sa signature (documents acceptés, tel que décrit dans la réglementation française actuelle : Carte nationale d'identité française ou étrangère, passeport français ou étranger, permis de conduire français ou étranger, carte de séjour temporaire, carte de résident, carte de ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen) et transmettre ses coordonnées postales, téléphoniques ainsi que son adresse électronique pour la gestion de son dossier. La signature du contrat vaudra acceptation des présentes C.G.A.U.
Pour les utilisateurs mineurs, le représentant légal devra être présent lors de la rédaction du contrat de location et devra fournir pièces et informations tels que stipulé au paragraphe précédent. Il s'engagera aux termes des présentes conditions à endosser toutes responsabilités pour les dommages causés directement ou indirectement par le mineur.
2.1.2 Sur le site internet :
En se rendant sur le site https://velomet.lemet.fr, pour réserver un maximum de 4 vélos, le client devra compléter à l'aide du formulaire son identité, ses coordonnées postales, téléphoniques et son adresse électronique. Il aura également la possibilité de télécharger les éventuels justificatifs nécessaires à l'établissement du contrat pour bénéficier d'un tarif réduit. Si le client n'a pas fourni ces documents en ligne, il devra les présenter lors du retrait du matériel. Si l'accès au tarif réduit n'est pas justifié, le contrat rédigé en ligne sera annulé et si le client le souhaite, un nouveau contrat sera rédigé directement en agence au tarif lui correspondant.
Le règlement et le dépôt de garantie se font en ligne par CB. Si la date de validité de la carte bancaire utilisée ne couvre pas la durée de location + 1 mois, il sera demandé en agence un autre moyen de paiement pour le dépôt de garantie (CB pour location courte durée. Chèque pour une durée supérieure à une semaine). La validation du contrat vaut acceptation des présentes C.G.A.U. par le Client. Toute réservation aboutie et réglée sur le site dédié est considérée comme ferme.
En cas d'annulation en ligne par le client avant la date de retrait, la somme réglée sur le site est automatiquement remboursée, déduction faite de la commission de STRIPE, l'opérateur de paiement en ligne pour VÉLOMET'.
VÉLOMET' se réserve le droit d'annuler, en prévenant le client, toutes réservations abusives (réservations supérieures à 4 vélos réalisées en plusieurs fois au même nom ou à des noms différents à la même date et dans tout autre cas lors de suspicion).
Toute entité professionnelle souhaitant bénéficier du service VÉLOMET' devra prendre directement contact avec la SEMOP TEM pour établir une convention spécifique.

Article 3 – Disponibilité du service « VÉLOMET' ».

Les locations des vélos de ville et des vélos pliants peuvent s'effectuer sur les périodes suivantes :
- ½ journée (*) - 1 journée (**) - 1 semaine - 1 mois - 3 mois - 6 mois - 1 an

Les locations des vélos de ville équipés de sièges enfants peuvent s'effectuer sur les périodes suivantes :
- ½ journée (*) - 1 journée (**) - 1 semaine

Les locations des vélos à assistance électrique peuvent s'effectuer sur les périodes suivantes :
- 1 journée (**) - 1 semaine - 1 mois - 3 mois - 6 mois - 1 an

Les locations des vélos à assistance électrique équipés de sièges enfants peuvent s'effectuer sur les périodes suivantes renouvelable une seule fois :
- 1 journée (**) - 1 semaine

Les locations des vélos cargos (biporteur, triporteur ou longtail) peuvent s'effectuer sur les périodes suivantes renouvelables une seule fois (dont l'objectif est le test de vélos « Famille » ou particulier, par les clients loueurs souhaitant essayer ces modèles avant d'acquérir leur propre véhicule) :
- 1 journée (**) - 1 semaine

(*) ½ journée = durée de location de 4h maximum, dans la limite des horaires d'ouverture et de fermeture des agences
(**) 1 journée = durée de location de 8h maximum, dans la limite des horaires d'ouverture et de fermeture des agences

Le service en agence est accessible aux heures d'ouverture des points de retrait. Sur le site https://velomet.lemet.fr, la réservation pourra s'effectuer 24h/24 et 7jours/7 durant l'année civile dans la limite de 4 vélos par réservation selon les disponibilités des agences.
En agence, en cas d'indisponibilité du matériel, le client pourra demander son inscription en liste d'attente. Le client sera tenu informé directement par VÉLOMET' de sa disponibilité et il disposera d'une durée de 7 jours ouvrés pour venir le récupérer.
Passé ce délai il sera supprimé de la liste d'attente afin que le matériel puisse être attribué au client suivant.

Article 4 – Durée du contrat de location

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée définie et prendra effet à la date de signature du contrat. Toute reconduction tacite est expressément exclue.
Afin de promouvoir l'écomobilité, la durée maximale cumulée des contrats de location de Vélo à Assistance Électrique par personne est fixée initialement à un an. Passé ce délai, en cas d'indisponibilités, le client pourra être inscrit sur une liste d'attente.
Pour tout renouvellement de contrat de location, le client devra obligatoirement se rendre en agence **avec le(s) vélo(s) et ses accessoires*.**
***Exception :** les vélos retirés auprès de l'Espace Mobilité pour une durée inférieure à un mois (1/2 journée, Journée et semaine) devront être restitués à l'Espace Mobilité.

Article 5 – Tarifs et Modalités de paiement / Annulation de réservation

Pour les tarifs des différentes locations, se référer à la grille tarifaire en vigueur affichée dans les différents points de vente et consultable sur le site lemet.fr et sur le site https://velomet.lemet.fr
L'intégralité du prix de la location doit être payée au comptant lors de la conclusion du contrat. Le prix de location ne comprend pas les assurances « vol » ou « dégradation ».

5.1 En agence :
Les moyens de paiement acceptés sont :
- les chèques (au nom de la personne qui loue, exception faite aux mineurs accompagnés du payeur).
- les cartes bancaires.
- les espèces.

Dépôt de Garantie pour location à long terme :
- Pour la location d'un vélo VTC ou VP le dépôt de garantie sera de 200 €
- Pour la location d'un VAE le dépôt de garantie sera de 700 €.
- Pour la location d'un vélo cargo le dépôt de garantie sera de 800 €.

Ce dépôt de garantie devra être déposé à l'aide d'un chèque établi au nom du client et libellé à l'ordre de la SEMOP TEM.
Dépôt de garantie pour location à court et moyen terme :
Pour les locations de courte durée (1/2 journée, journée et semaine) et donc inférieures à un mois, le dépôt de garantie pourra être versé par carte bancaire établie au nom du client. Si la durée de location excède 6 mois le client devra se présenter à l'agence VÉLOMET' dans laquelle il a pris le matériel, afin de déposer un nouveau chèque de dépôt de garantie. Le dépôt de garantie est restitué en fin de contrat au retour du vélo, après règlement des éventuels frais liés aux dommages constatés et/ou pénalités de retard, et/ou aux frais de nettoyage du matériel et/ou aux frais de « dépannage sur place ».

5.1 Sur le site internet :
Le seul règlement accepté sera la carte bancaire établie au nom de la personne qui loue. Pour la location d'un vélo, le montant du dépôt de garantie sera le même que pour la location d'un vélo en agence. Cette somme, non-encaissée sera conservée jusqu'à la restitution du matériel. En cas d'annulation de réservation, les sommes versées seront automatique remboursées, déduction faite de la commission de STRIPE, l'opérateur de paiement en ligne pour VÉLOMET', et le dépôt de garantie sera libéré.

Article 6 – Obligations des parties

6.1 Obligations de VÉLOMET'

6.1.1 La SEMOP TEM, exploitant du service VÉLOMET' s'engage à fournir les services aux conditions prévues aux présentes C.G.A.U.

6.1.2 La responsabilité de VÉLOMET' ne peut pas être engagée au titre des services :

- 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 C.G.A.U.
- en cas d'utilisation du service par une personne non autorisée (notamment en cas de vol)
- en cas d'indisponibilité temporaire du service notamment rupture de stocks, saturation ... force majeure.

6.2 Obligations du client

6.2.1 Le client s'engage à être l'unique utilisateur du vélo (sauf pour les mineurs pour lesquels un parent, présent à la souscription, est signataire du contrat), et à ne pas l'utiliser à des fins ou dans le cadre professionnel, exceptions faites aux Entreprises / Artisans / Autoentrepreneurs / Associations avec lesquels a été signée une convention.

6.2.2 Le client s'engage à maintenir le vélo dans l'état dans lequel il lui a été remis, à le laisser identifiable à tout moment par ses n° de parc et marquage antivol, à l'utiliser avec précaution conformément à l'objet pour lequel il a été conçu dans le respect des présentes C.G.A.U. Il s'oblige à respecter le code de la route.

6.2.3 Le client s'engage à respecter les préconisations d'utilisation et d'entretien des batteries pour VAE. Ces préconisations lui sont remises par VÉLOMET' lors de la souscription du contrat de location.

6.2.4 Le client assume la garde du vélo qu'il a loué et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition (notamment lors d'arrêt temporaire). Il s'engage à verrouiller systématiquement le(s) système(s) antivol du vélo et à l'attacher à un point fixe dès qu'il en interrompt l'utilisation.

6.2.5 Le client s'engage à utiliser le vélo à l'intérieur des limites administratives de l'Eurométropole de Metz, élargie au-delà dans le cadre d'un trajet domicile/travail.

6.2.6 Le client s'engage à restituer le vélo dans les délais de la durée d'utilisation autorisée prévue au contrat, et à tout moment en cours de contrat, dès la première demande de VÉLOMET' effectuée par téléphone, courriel ou courrier, pour révision et/ou dans le cadre d'un éventuel non-respect des présentes C.G.A.U constaté par VÉLOMET'.

6.2.7 Le client s'engage à informer VÉLOMET' en cas de changement affectant les informations nécessaires à la gestion de sa location (adresse, informations relatives au compte bancaire associé, profil tarifaire…). À défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à VÉLOMET'.

Article 7 – Restrictions à l'usage du service

Il est interdit au client de prêter, louer, céder le vélo ou de l'utiliser de quelque autre façon que celle prévue aux présentes C.G.A.U.

Le client est autorisé à utiliser le vélo selon les termes des présentes pour autant qu'il fasse un usage privatif et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel (sauf en présence d'une convention).
- Toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable (comprenant une utilisation du vélo en état d'ivresse ou sous influence de produits illicites) ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le vélo ;
- Toute charge supérieure à 5 kg pour les VTC (contenu du panier), ou 100 kg pour le vélo cargo (contenu du bac).
- Le transport de passagers, de quelque façon que ce soit sur les VP et VTC (sauf enfant avec équipements adaptés - Porte bébé – Carriole etc.), ou limité de 2 jeunes enfants qui doivent être attachés pour le vélo cargo.
- 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 8 – 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 de l'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée de location autorisée en cas de restitution tardive par le client. L'utilisateur s'engage à avoir une utilisation normale et privative des services.

En cas de disparition du vélo dont il est responsable, le client a l'obligation, ainsi que défini à l'article 12 ci-dessous, de signaler cette disparition dans les meilleurs délais en contactant VÉLOMET' à un des numéros mentionnés à l'article 1 afin que lui soient fournies les informations nécessaires à son dépôt de plainte.

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 en contactant VÉLOMET' à un des numéros mentionnés à l'article 1. Cependant, le vélo reste sous sa responsabilité jusqu'à sa restitution.

Le vélo étant placé sous la responsabilité du client, ce dernier s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du vélo retiré, 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, le client doit vérifier le bon état général du vélo. Une fiche d'état du matériel loué est établie contradictoirement par le client et VÉLOMET'. Le client accepte cet état en signant son contrat.

Il est, en outre, recommandé au client d'adapter sa distance de freinage en cas de pluie et d'effectuer le réglage de la selle pour adapter la hauteur à sa morphologie ; de porter un casque homologué et des vêtements adaptés.

Le client déclare que toutes les informations le concernant sont exactes, être en mesure d'utiliser et avoir la condition physique adaptée à l'utilisation du vélo, avoir pleinement conscience des risques éventuels liés à une utilisation intensive d'un vélo et en particulier qu'il satisfait aux conditions requises aux articles 2 et 7 ci-dessus.

Article 9 – Assurance

Le client reconnait être titulaire d'une assurance Responsabilité Civile qui garantit vis-à-vis des tiers les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfant mineur) ayant souscrit un contrat de location.

Article 10 – Droits réservés à VÉLOMET'

VÉLOMET' se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas aux présentes C.G.A.U.

Il se réserve le droit en en informant le client dès constatation, d'annuler les réservations en ligne considérées comme abusives (Réservations de plusieurs séries de 4 vélos pour la même date).

Toute responsabilité de VÉLOMET' liée à l'utilisation que le client pourrait faire d'un vélo, ou des dommages que le client pourrait se causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un vélo, est entièrement exclue.

Article 11 – Restitution en fin de contrat

Hormis pour les contrats d'une durée inférieure à un mois réalisés à l'Espace Mobilité, le client pourra restituer son ou ses vélos indifféremment à l'agence VÉLOMET' Amphithéâtre ou VÉLOMET' Place d'Armes. Si l'agence de retour n'est pas celle de départ, le client accepte de ne pas récupérer son dépôt de garantie déposé par chèque ou CB en agence) et autorise VÉLOMET' à détruire. Il s'engage à restituer le vélo à la fin de la période de la location indiquée au contrat de location dans un état similaire de fonctionnement et de propreté à celui décrit dans l'état des lieux rédigé à la remise du matériel.

- En cas de retard dans la restitution

En cas de retard dans la restitution du vélo ne dépassant pas 10 jours calendaires, des pénalités journalières seront facturées au client selon les tarifs VÉLOMET' en vigueur.

En cas d'envoi d'un courrier recommandé, un montant forfaitaire de 20 € serait dû par le client.

- En cas de non-restitution

Si le vélo n'a pas été restitué, passé ce délai de 10 jours calendaire à compter de la date de la fin de la location, VÉLOMET' encaissera l'intégralité du dépôt de garantie et pourra engager des poursuites judiciaires.

Article 12 – Vol, Dégradation

- En cas de vol pendant la période de location

En cas de vol du vélo, le client doit signaler le vol à VÉLOMET' dans les plus brefs délais et au maximum dans les 48h00 après connaissance de la survenance des faits et déposer plainte auprès des Services de Police en précisant les informations d'identification du vélo qui lui ont été communiquées. Une copie du dépôt de plainte sera transmise par le client à VÉLOMET'.

VÉLOMET' encaissera l'intégralité du dépôt de garantie. Le contrat étant de ce fait rompu, il ne sera pas mis de vélo de remplacement à disposition du client qui ne pourra pas prétendre à un remboursement. Un nouveau contrat, avec un nouveau dépôt de garantie pourra être établi une fois le dépôt de garantie du vélo volé effectivement encaissé (immédiatement en cas de règlement en espèces ou par carte bancaire, 21 jours après pour un règlement par chèque).

- En cas de détérioration

En cas de dégradation, quel qu'en soit la cause, le client s'engage à rapporter son vélo chez VÉLOMET' pour réparations dans les meilleurs délais et à prendre en charge le montant des réparations qui lui sera facturé au tarif en vigueur (Sauf triporteur et Long tail pour lesquels VÉLOMET' fera établir un devis chez un spécialiste).

Toutes les interventions de maintenance, de réparation et de remplacement de pièces seront exclusivement réalisées par VÉLOMET'.

À défaut de paiement, le contrat de location sera résilié de plein droit et le vélo restitué par le client à VÉLOMET'.

Le dépôt de garantie est alors restitué au client déduction faîte des coûts de réparations ou de nettoyage non réglés.

Article 13 – Résiliation

Le client peut à tout moment résilier son contrat de location. Toutefois, l'intégralité du prix de la location sera due sauf en cas de décès ou de déménagement du client hors de l'Eurométropole de Metz. Dans ces deux cas, un remboursement du trop-perçu interviendra au prorata temporis du temps restant à courir jusqu'à la fin de la durée de la location.

Article 14 –Protection des données à caractère personnel

VÉLOMET' le service de location de vélos du réseau LE MET' s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 Avril 2016 et la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée dans le cadre des traitements de données personnelles.

Les informations recueillies par VELOMET font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion contractuelle, commerciale, administrative et comptable des réservations de location de vélos.

Ces données sont destinées à la société TEM, exploitant de VELOMET qui est responsable de traitement, ainsi que, le cas échéant à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne. Vos données sont conservées durant toute la durée du contrat de location, augmentée des durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur le site internet lemet.fr. Conformément à la règlementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous disposez de même d'un droit de suppression de vos données personnelles pour certains traitements. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement à des fins commerciales

Vous pouvez exercer ces droits, ou adresser toute question relative au traitement de vos données personnelles en écrivant :

- Soit par courriel à dpo@lemet.fr
- Soit par courrier à l'adresse postale suivante :

  SEMOP TEM
  Délégué à la Protection des Données (DPO)
  10 Rue des Intendants JOBA – CS 30009-57063 METZ Cedex 2.

Article 15 – Règlement des litiges

Les présentes C.G.A.U. sont soumises à la Loi Française.

Tout différend relatif à leur exécution et leurs suites sera soumis aux juridictions compétentes.

Article 16 – Réclamation client

Toute réclamation devra être formulée sur le site internet lemet.fr (formulaire de contact) ou envoyée à l'adresse suivante : Service VÉLOMET', SEMOP TEM, 10 rue des Intendants Joba, CS 30009 - 57063 METZ cedex 2

Pour valoir ce que de droit.

LE MET'
L'Eurométropole de Metz vous transporte