

#### Art.1- Champ d'application

Les présentes conditions de location et d'utilisation sont applicables à l'ensemble du service de location courte/moyenne/longue durée, exploité par Keolis Amiens, sous la dénomination Buscyclette.

#### Art.2- Objet

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent louer et utiliser le service Buscyclette. Il précise leurs droits et leurs devoirs.

#### Art.3- Description du service Buscyclette

Le service Buscyclette est un service de location pour une durée pouvant aller de la journée à l'année. Les vélos, remorques et triporteurs sont retirés et restitués à l'agence commerciale est située au sein de la gare SNCF, 47 place Alphonse Fiquet – niveau inférieur, 80 000 Amiens.

#### Art.4- Clients du service Buscyclette

**4.1.** Le service de location Buscyclette s'adresse à l'ensemble des personnes déclarant être apte à la pratique du vélo et n'ayant aucune contre-indication médicale. Le personnel de Keolis Amiens se réserve le droit d'apprécier la capacité des usagers à utiliser un vélo dans le cadre du service de location Buscyclette.

**4.2.** Seules les personnes majeures sont autorisées à souscrire librement un contrat de location, les personnes mineures doivent être accompagnées d'un représentant légal majeur.

**4.3.** Les personnes morales implantées sur le territoire de la communauté d'agglomération d'Amiens Métropole peuvent également accéder au service Buscyclette en concluant un contrat Pack Mobilité avec Keolis Amiens.

#### Art.5- Modalités liées au service Buscyclette

**5.1.** Pour accéder au service Buscyclette, le client doit habiter Amiens Métropole (sauf scolaires et étudiants) et fournir un justificatif de domicile de moins de 3 mois. Il devra signer un contrat de location.

**5.2.** Pour souscrire un contrat de location Buscyclette, le client doit :

- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse électronique).
- Produire une pièce d'identité.
- Choisir la durée de location, le type de vélo et, le cas échéant, les accessoires souhaités.

**5.3.** Paiement et dépôt de garantie. Le client doit :

- Payer l'intégralité du montant de sa location en application des tarifs en vigueur à la date de signature de son contrat de location.
- Fournir un dépôt de garantie (caution) en application des tarifs en vigueur à la date de signature de son contrat de location. Le dépôt de garantie pourra être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues au présent document.

**5.4.** Flotte de vélos. Keolis Amiens ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des vélos disponibles. Les vélos sont réservés et loués dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers.

Types de vélos proposés : vélos de ville, plants, VTT, enfants, adaptés, tandems, remorques, vélo à assistance électrique, triporteurs avec ou sans assistance électrique.

**5.5.** Conditions générales. La signature du contrat de location n'est possible qu'après acceptation des présentes conditions générales de location et d'utilisation du service Buscyclette.

À tout moment, Keolis Amiens se réserve le droit de demander au client de venir présenter le vélo en agence.

**5.6.** Renouvellement de l'adhésion. Le contrat de location est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

La durée de location maximale est fixée à un an.

A échéance du contrat de location, le vélo doit obligatoirement être rapporté à l'agence Buscyclette en cas de non-renouvellement.

En cas de renouvellement, un nouveau contrat de location pourra être conclu, sous réserve de disponibilité du vélo. Selon le modèle du vélo, le renouvellement du contrat est limité à un mois pour les remorques ; un an pour les Bi/Triporteurs et rallongés avec ou sans assistance électrique ; deux ans pour les vélos classiques et les vélos à assistance électrique. Les scolaires et étudiants ne sont pas limités dans le temps pour la location des vélos classiques.

Keolis Amiens se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement des sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.

#### Art.6- Tarification et paiement

**6.1.** Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en Boutique Ametis, Agence Buscyclette, sur le site internet [www.buscyclette.fr](http://www.buscyclette.fr) et sont révisables selon les délibérations prises par Amiens Métropole en matière de tarification.

**6.2.** Le montant du contrat de location est non remboursable quel que soit le motif.

**6.3.** Les contrats annuels Plein tarif doivent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 12 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Amiens. La première mensualité est due lors de la souscription de l'abonnement.

**6.4.** Paiement par prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Amiens sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Amiens à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée le 5 de chaque mois pendant 11 mois (1<sup>er</sup> versement comptant).

Lors de la souscription d'un abonnement le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat.

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Amiens de toute modification des dites informations survenues au cours du contrat, via le Service gestion des Abonnements, Keolis Amiens – 9, rue Paul Emile Victor – 80 136 RIVERY.

Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 du mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Amiens en cas de litige.

Keolis Amiens notifiera au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du 1<sup>er</sup> prélèvement en fournissant un échéancier annuel. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Amiens se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit adresser un courrier avec A/R à AMETIS - Centre d'exploitation et de maintenance - Service Gestion des abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 RIVERY

Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

**6.5.** Paiement par prélèvement automatique : en cas d'impayé, le payeur est inscrit dans une liste de restriction et une relance sera envoyée pour régulariser la situation sous 7 jours. En cas de non-régularisation avant le 30 de chaque mois, KEOLIS AMIENS se réserve le droit de résilier le contrat de location et d'entreprendre des démarches juridiques pour récupérer le matériel loué. »

**6.6.** Le dépôt de garantie. Le dépôt de garantie est fixé à 20€ pour les sièges enfants ; à 150€ pour les vélos classiques, plants, VTT ; à 300€ pour les Bi/Triporteurs, rallongés et remorques non-électriques ; à 500€ pour les vélos à assistance électrique ; à 800€ pour les Bi/Triporteurs, rallongés à assistance électrique.

Le paiement de la caution est possible en carte bleue ou mandat de prélèvement SEPA pour les locations « journalières » et uniquement en mandat de prélèvement SEPA pour les locations « longue durée » (mois et année).

**6.7.** Utilisation du dépôt de garantie. En cas de dégradation du vélo et/ou des accessoires loués, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo et/ou les accessoires pendant la location. Keolis Amiens facture ces montants sur la base du prix des réparations effectuées.

En cas de non-paiement, Keolis Amiens procède à l'encaissement du dépôt de garantie pour couvrir la facturation des dommages. En cas de non-restitution du vélo et/ou des accessoires loués, Keolis Amiens procédera tel que décrit à l'article 7.4.

#### Art.7- Conditions de retrait et retour d'un vélo / d'accessoires

**7.1.** Retrait du vélo et des accessoires. Pour retirer un vélo et les accessoires souhaités, le client doit se rendre à l'agence Buscyclette. Il restitue le formulaire d'abonnement dûment signé, règle le montant dû au titre de la location et verse le dépôt de garantie selon les modalités définies à l'article 6.

Une fiche d'état des lieux est établie contradictoirement entre Keolis Amiens et le client lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo ainsi que les accessoires.

**7.2.** Entretien.

Le client est responsable de l'entretien du vélo et s'engage à effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.

**7.3.** Vol ou sinistre.

En cas de perte ou de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie en précisant le numéro du vélo.

Il doit déclarer le vol sans délai aux services de l'ordre ainsi qu'à Keolis Amiens en transmettant à l'agence Buscyclette une copie du dépôt de plainte.

Dans tous les cas, Keolis Amiens encaissera le dépôt de garantie et poursuivra l'encaissement des prélèvements automatiques dus, jusqu'à la fin du contrat en cours, même en cas de non-rétribution d'un matériel loué.

**7.4.** Restitution du vélo.

Keolis Amiens alertera le client par mail quelques jours avant la date de fin de son contrat. En cas de défaut d'adresse mail (erronée, invalide...) ou de non-communication de celle-ci, Keolis Amiens ne pourra pas alerter le client. La date de fin de contrat étant sur le contrat de location ainsi que l'adresse mail enregistrée dans la fiche client, Keolis Amiens se dégage de toute responsabilité. Le client rend le vélo et les accessoires le dernier jour de la période de location auprès de l'agence Buscyclette pendant ses heures d'ouverture.

Un état des lieux est établi entre Keolis Amiens et le client lors du retour du vélo et spécifie les éléments constituant une usure anormale, à la charge du client. Le matériel doit être rendu propre, le cas échéant, un forfait d'entretien pourra être appliqué.

Dans ces cas, une facture est immédiatement établie, elle devra être payée immédiatement par le client et permettra la restitution du dépôt de garantie.

En cas de non-restitution du vélo à la date prévue par le contrat de location, Keolis Amiens pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaisser l'intégralité du montant du dépôt de garantie.

En cas de régularisation, ce dépôt de garantie sera restitué dans un délai minimum de 3 semaines.

**7.5.** Résiliation du contrat

Le contrat de location ne peut être résilié. En cas de restitution anticipée du matériel loué, le client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement.

#### Art.8- Obligations du client

**8.1.** Le vélo et les accessoires restent la propriété exclusive d'Amiens Métropole pendant la durée de la location.

**8.2.** La location opère le transfert de la garde juridique du vélo et engage l'assurance « responsabilité civile » du client en cas de perte ou de vol et pour l'intégralité des dommages qu'il pourra causer à l'occasion de l'utilisation et de la détention de celui-ci et ce, jusqu'à la restitution du vélo à l'agence.

**8.3.** Le client s'interdit de sous louer le vélo à un tiers et/ou de transporter tout passager à l'exception d'un enfant en bas âge (max.22 kg) à la condition que celui-ci soit installé sur un siège adapté, fourni par le loueur. Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux.

**8.4.** Le client peut utiliser le vélo sur route, pistes cyclables, voies vertes et chemins carrossables dans le respect du code de la route. Il s'interdit pratique jugée sportive ou acrobatique.

**8.5.** Lors de chaque période d'immobilisation, le locataire est systématiquement tenu d'attacher le vélo à un point fixe et ce même dans les couloirs, cours d'immeuble, garage, local à vélo.

Si le client ne peut pas attacher son vélo à un support fixe à l'intérieur, il lui est demandé de l'attacher à l'extérieur. Dans le cas du non-respect de ces règles, le vélo peut être saisi par les employés de Keolis Amiens pour être mis en sécurité et la caution pourra être prélevée sans préavis.

**8.6.** La signature du contrat de location par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu du présent document. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

**8.7.** Le client dégage Keolis Amiens de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés à un tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté par le client sur un vélo.

**8.8.** Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer un vélo, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service Buscyclette est en bon état de fonctionnement. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Amiens. Il s'engage à l'utiliser et l'entretenir avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

**8.9.** En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement

des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service Buscyclette durant la période de location.

**8.10.** Il est recommandé au client de suivre les démarches de sécurité suivante :

- Adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries.
- Effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie.
- Porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et 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 (ex. respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.).
- Etre titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs).

#### Art.9- Droits de Keolis Amiens

En cas de non-respect par le client des présentes conditions générales de location et d'utilisation ici décrites, Keolis Amiens se réserve la possibilité de résilier son contrat de location et ce sans ouvrir droit à un remboursement.

#### Art.10- Mesures applicables en cas de dégradation du matériel

Dans le cas où le vélo et/ou les accessoires sont perdus, volés ou détériorés, Keolis Amiens peut réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrits aux articles 7.2. et 7.3.

#### Art.11- Confidentialité et protection des données personnelles

**11.1.** Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du contrat de location, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol, la réalisation d'analyses statistiques ou d'enquêtes, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client.

A l'exception de la prospection commerciale qui repose sur votre consentement, ces différents traitements sont fondés sur l'exécution du contrat d'abonnement. Les données sont destinées aux services de Keolis Amiens qui est responsable du traitement.

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 Amiens / Ametis / Buscyclette. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr) et dans les Espaces Mobilités Ametis & Buscyclette.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression, de limitation du traitement, ainsi qu'à la portabilité de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ses droits, ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles, à AMETIS Centre d'exploitation et maintenance -Service Gestion des abonnements – 9 rue Paul Emile Victor – 80136 RIVERY. Le client peut également s'adresser directement à notre Délégué à la Protection des données via [dpd@ametis.fr](mailto:dpd@ametis.fr).

**11.2.** Dans le cadre de notre démarche qualité, un dispositif d'enregistrement des appels du centre de relation clientèle peut être mis en place. Ce dispositif permet aussi bien de mesurer le niveau des réclamations reçues qu'à accompagner les équipes en cas de conflits. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Keolis Amiens à développer et à améliorer ses services. Conformément à la réglementation applicable, ces enregistrements sont conservés pour une durée de 91 jours par Keolis Amiens, responsable de traitement. Ces enregistrements sont destinés au responsable du service clientèle. Le client dispose de mêmes droits énumérés à l'article 11.1 pour s'opposer à l'enregistrement de son échange téléphonique.

**11.3.** Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### Art.12- Réclamations

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Keolis Amiens, Service Buscyclette - 9, rue Paul Emile Victor - 80 136 RIVERY, ou téléphoner au 03 22 710 710 (Tapez 3) ou envoyer un mail à [relationclientele@ametis.fr](mailto:relationclientele@ametis.fr)

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 Amiens 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 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### Art.13- Application et modification

**13.1.** Keolis Amiens se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Keolis Amiens/ Buscyclette.

**13.2.** Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.