Applicables au 1er octobre 2023



Les présentes Conditions Générales de Location (CGL) et d'utilisation sont applicables à l'ensemble du service de location courte/mo exploité par Keolis Amiens, sous la dénomination Buscyclette.

La souscription au service par le Client entraine son acceptation de l'intégralité

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 Le service bus-viette est un service de location pour une uu ree pouvain ainer de la journée à l'année. Les vélos, remorques et triporteurs sont retirés et restitués à l'agence commerciale 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'avoir 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 maieures sont autorisées à souscrire librement un contrat de location, les personnes mineures doivent être accompagnées d'un représentant légal majeur.
- **4.3.** 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'Utilisateu
- 4.4. Les personnes morales implantées sur le territoire de la communauté d'agglomération d'Amiens Métropole peuvent également accéder au service Buscyclette en constituant une flotte de vélos 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.
- Paiement et dépôt de garantie. Le client doit :
 - Paver l'intégralité du montant de sa location en application des tarifs en vigueur à la date de signature de son contrat de location.
 - Fournir une version papier de son Relevé d'Identité Bancaire pour le 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
- **5.4.** Flotte de vélos. Keolis Amiens s'engage à louer un vélo uniquement dans la limite des stocks disponibles. Les vélos sont réservés et loués dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers.

Types de vélos proposés : vélos de ville, pliants, VTT, enfants, adaptés, tandems norques, vélo à assistance électrique, triporteurs avec ou sans assistance

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

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

qu'ajnes acceptation des présentes conditions generales de location et d'utilisation du service Busyclette. 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

uure utilier. Tout reconstruction au raite et expansesment 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 sous reserve de disponibilité du velo. Selon le modeie du velo, le renouvellement du contrat est limité à un mois pour les remorques ; un an pour les B/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

- 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 et sont révisables selon les délibérations prises par Amiens Métropole en matière de tarification.
- motif
- 63. 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 o une autorisation perialable donnel pair de detieure, materialisee par un Manioat. 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 (1er 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 1er 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. s'actionnes à compter un d'acte de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé. En cas de contestation qui s'avèrerait 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 adres 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.

- **65.** 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, KCOLIS AMIENS se réserve le droit de résilier le contrat de location et d'entreprendre des démarches juridiques pour récupérer le matériel loué. »
- Le dépôt de garantie. Le dépôt de garantie est fixé à 20€ pour les sièges Le deput de galarinet. Le vejot de galarinet est inée a ce pour les sièges enfants ; à 150€ pour les vélos classiques, pliants, VTT, remorques ; à 300€ pour les Bi/Triporteurs et rallongés non-électrifiés ; à 500€ pour les vélos à assistance électrique (classiques et pliants) ; à 800€ pour les Bi/Triporteurs, rallongés à assistance électrique.

Le dépôt de garantie devra être déposé selon tout moven permettant de vérifier qu'il l'est, par le signataire du contrat.

Le paiement de la caution est possible en carte bleue ou mandat de prélèvement SEPA pour les locations « journée » 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, Keolis Amiens procèdera tel que décrit à l'article 7.4.

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

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 é. 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

7.2. Entretien et maintenance. La maintenance des vélos s'effectue uniquement en atelier Buscyclette, aucune intervention ne sera faite sur le territoire (sauf dans le cadre de PDE).

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. Il s'engage par a modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.

En cas d'entretien ou de réparation, le matériel peut être immobilisé, le temps nécessaire à la réalisation des travaux. Dans ce cas, le client ne pourra pas demander de dédommagement, ni aucun dégrèvement.

73. Vol ou sinistre. En cas de perte ou de vol, le client doit déposer plainte You du sinistre. En l'assi de petre du de voi, le client du devis de sauprès 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

Restitution du vélo. Keolis Amiens alertera le client par mail quelques jours want la date de fin de son contrat. En cas de défaut d'arresse mail (erronée, nvalide...) 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 dégagera de toute responsabilité

Le client rend le vélo et les accessoires le dernier jour de la période de location

auprès de l'agence Buccyclette 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 ano male, à la charge du client. Le matériel doit être rendu propre, le cas échéant, un forfait d'entretien pourra être

Dans ces cas, une facture est immédiatement établie, elle devra être payée Dais des cas, une faculte est immédiatement abunt et au le cevia eure pare la 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 degarantie.

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

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 toute la durée de la location

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 :
- sous l'emprise de l'aicon ou de drogues ; Le transport dans le panier avant du Vélo d'une charge supérieure à 5 kg 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; Et plus généralement, toute utilisation anormale du vélo engageant des frais
- de réparation annuels supérieurs à 200€ TTC.
- La location opère le transfert de la garde juridique du vélo et engage rance « 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
- 8.4. Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives d'Amiens Métropole et 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, [nom de la filiale] ne pourra pas être tenu pour responsable. Il s'interdit la pratique jugée sportive ou acrobatique. Il s'interdit toute utilisation dans des

conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;

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 one culent le peur pas attainer son vero un support îne a l'interieur, in uie a 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.

- 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.
- 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 regementation 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.
- 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 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 rembou

Le Contrat de location est résilié de plein droit à compter de la notification au Client

- Fraude dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration faisfication, pour les motifs suivants :

 Fraude dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration faisification des justificatifs,

 - Non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes CGL.

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

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 statistiqu 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

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 <u>www.ametis.fr</u> et dans les Espaces Mobilités Ametis & Buscyclette. Conformément à la règlementation 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 goomanetis.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. Conformement 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 des 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.

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

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client. Comorniement a 1 article 13.2 set suivants du Loube de la Consoliminatori, le Client Agrès 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

Art.13- Application et modification

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