

Les présentes Conditions générales de location de consignes à vélos (ci-après les « CGL ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Buscyclette. Buscyclette est un service de stationnement réservé aux vélos (ci-après le « Service »). Le Service est proposé par Amiens Métropole qui en a confié la gestion à Keolis Amiens (ci-après l'Exploitant).

La souscription au Service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGL.

Ces CGL sont consultables et téléchargeables à tout moment sur le site internet : www.ametis.fr.

- Le Client : désigne à la fois le payeur et l'utilisateur.

- L'Exploitant : désigne Keolis Amiens à qui la gestion et l'exploitation du service est confiée par Amiens Métropole.

- Service : désigne le service de stationnement de vélo proposé par l'Exploitant.

- L'espace de stationnement ou l'espace : espace de stationnement réservé aux vélos en vue de leur stationnement.

Art.1- Description du service

Les consignes à vélos sont des espaces de stationnement, ils proposent un certain nombre d'emplacements dotés de racks permettant aux Clients de déposer et d'attacher des vélos. Elles sont louables sous réserve de disponibilité.

Art.2- Modalités d'adhésion

2.1 Le bénéficiaire doit être titulaire d'un abonnement en cours de validité.

Pour les consignes en Gare et Parking-relais, le Client doit être titulaire d'une carte GOI nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci. Pour la consigne 24 heures, il est également possible d'acheter sur un billet sans contact Ametis.

Pour les consignes de Quartier, le support de validation est dématérialisé. Il est nécessaire de communiquer à Ametis une adresse mail valide pour recevoir la confirmation de location ainsi que d'un téléphone portable équipé du bluetooth pour déverrouiller le cylindre de la consigne attribuée.

2.2 Tout abonnement est strictement personnel et incessible, et ne vaut que pour un seul vélo.

2.3 Les abonnements de consignes sont proposés à la vente :

- dans l'Espace Mobilité Ametis (situé au 10 place Alphonse Fiquet) ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h ;

- dans l'Espace Mobilité Buscyclette (situé au 47 Pl. Alphonse Fiquet, niveau -1 de la Gare d'Amiens) ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h ;

- par correspondance, en envoyant un formulaire de location de consigne à vélo à : AMETIS Centre d'Exploitation et de Maintenance, Service gestion des abonnements, 9 rue Paul-Émile Victor, 80 136 RIVERY ;

Les consignes en Gare d'Amiens et Parking-relais peuvent également être vendues :
- sur les Distributeurs Automatiques de Titres ;
- sur la E-boutique Ametis (www.ametis.fr).

2.4 L'accès aux consignes est attribué au Client pour une durée liée à la durée de l'abonnement choisi : 24 heures, 1 mois ou 1 an pour les consignes en Gare et Parking-relais ; 1 mois ou 1 année pour les consignes de Quartier.

2.5 En cas de perte ou de vol de la Carte GOI, il sera possible d'établir un duplicata (selon le tarif en vigueur au jour de la demande) dans l'un des Espaces Mobilités.

2.6 En souscrivant à une carte nominative, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées par l'Exploitant pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo par l'Exploitant au format numérique. Le Client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

Il est également proposé une carte anonyme afin de ne pas figurer dans le fichier clients. Toutefois, la carte anonyme ne permet pas à l'Exploitant de procéder au SAV en cas de perte ou de vol.

Art.3- Véhicules autorisés

3.1 Seuls sont autorisés les vélos de type : bicyclette, bicyclette à Assistance Electrique, vélos pliants et trotinettes. Les triporteurs, scooters, cycloMOTEURS, vélomoteurs, remorques et motocyklettes sont interdits.

Dans les consignes de Quartier, les trotinettes sont interdites. Les emplacements 2 et 5 ne pourront pas accueillir de siège enfant.

3.2 Le vélo doit appartenir ou être sous la responsabilité du titulaire de l'abonnement.

Art.4 – Responsabilité du client du service

4.1 Le client doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant avec un cadenas ou tout autre moyen de sécurisation (antivol « U », chaîne, ...). Il doit également s'assurer qu'il n'encombre ni l'entrée, ni l'allée centrale et doit impérativement respecter son emplacement dédié pour les consignes de Quartier.

4.2 Le client s'engage à adopter un comportement civique lors de l'usage des consignes, en laissant les lieux propres et en respectant les autres usagers.

4.3 Le client reste responsable vis-à-vis des autres usagers des dégâts qu'il pourrait occasionner directement ou avec son vélo.

4.4 Le client certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile. Il s'engage à porter à la connaissance de son assureur les clauses de responsabilité fixées ci-dessus et s'assure de leur acceptation de leur contenu et en particulier des renoncements à recours qu'elles comportent.

4.5 Dans le cas où les consignes à vélo seraient endommagées par le client, Keolis Amiens peut réclamer à ce dernier la réparation du préjudice subi.

Art.5- Droits de l'exploitant et responsabilité

5.1 L'Exploitant autorise le Client à accéder aux consignes et à y déposer et attacher son vélo.

5.2 Le stationnement d'un vélo à l'intérieur d'une consigne s'effectue aux risques et périls exclusifs des Clients qui conservent la garde et la responsabilité de leur vélo et de ses équipements. Ce Service ne constitue pas un contrat de dépôt, de gardiennage ou de surveillance. L'exploitant n'est pas responsable :

- des pertes, vols, dégradations ou dommages de toute nature qui pourraient être commis ou causés à l'intérieur du Parc, sauf faute de l'Exploitant.

- des dégâts et préjudices résultant du gel et autres phénomènes naturels,

5.3 L'Exploitant ne peut être tenu de répondre des cas de force majeure.

5.4 En cas de risque ou de sinistre, l'évacuation des vélos est laissée à la diligence des Clients.

5.5 En cas d'incident imputé à l'infrastructure du Parc, une enquête sera mise en œuvre par l'Exploitant afin de déterminer les causes de responsabilités.

5.6 L'Exploitant s'engage à mettre tout en œuvre en cas de dysfonctionnement du système et à intervenir au plus vite afin de palier toute forme de dégradation.

Art.6- Fonctionnement des consignes à vélos

6.1 Les consignes sont accessibles dans la limite des places disponibles 7/7 jours 24/24 heures, sauf cas de force majeure ou édicton par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de l'usage des consignes.

6.2 Pour les consignes en Gare et Parking-relais, la carte GO I doit être au préalable chargée d'un abonnement 24H, mensuel ou annuel. Elle doit être présentée face au lecteur de carte pour déclencher l'ouverture de la porte. Celle-ci s'ouvrira automatiquement en sortie, sans qu'il soit nécessaire de présenter à nouveau sa carte.

Le titre 24H peut également être chargé sur un BSC – Billet sans contact.

6.3 Pour les consignes de Quartier, le téléphone portable doit être présenté au niveau du cylindre de la consigne, bluetooth activé. Celui-ci de déverrouillera et permettra au client d'accéder à son vélo.

6.4 La fin de validité de l'abonnement mettra fin tacitement au droit d'accès au service. La durée du contrat commence à courir lors de la première ouverture du P+V.

Art.7- Equipement des consignes à vélos

7.1 Les consignes sont équipées :

- De racks pour faciliter le stationnement des vélos,

- D'une station de gonflage permettant le gonflage des pneus des vélos,

- De prises électriques pour assurer le rechargement des vélos à assistance électriques.

Art. 8- Obligations du client

8.1 L'emplacement reste la propriété exclusive d'Amiens Métropole pendant la durée de la location.

8.2 Le Client s'interdit de sous louer l'emplacement à un tiers.

8.3 Le Client s'interdit de transmettre son abonnement à tout autre utilisateur. L'abonnement annuel, mensuel ou 24H est personnel et individuel.

8.4 Chaque personne accédant au P+V doit être en possession de son propre abonnement 24H, mensuel ou annuel sous peine de poursuite. Un abonnement vaut pour un seul et unique vélo.

8.5 Les consignes en Gare et Parking-relais sont destinées à accueillir une clientèle de passage. En aucun cas la consigne ne devra être utilisée comme un lieu de stationnement statique et pérenne. L'Exploitant se réserve le droit de demander l'enlèvement de tout vélo restant strictement à la même place pendant une durée supérieure à 7 jours.

Les consignes de Quartier sont destinées au stationnement résidentiel des vélos. Par conséquent, le client peut utiliser sa consigne, à sa convenance. Il devra impérativement, respecter l'emplacement attribué durant toute la durée de son contrat.

8.5.1 Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo :

- Au-delà d'une durée de 7 jours consécutifs sans utilisation du vélo (pour les consignes en Gare et Parking-relais) ;

- Au-delà de la date de validité de l'abonnement de location ;

- Obstruant l'espace de circulation et l'accès à la consigne.

8.5.2 Lorsque le Client refuse, malgré la demande ou l'injonction écrite de l'Exploitant apposée sur son vélo, de cesser ce stationnement abusif, la mise en fourrière peut être demandée aux frais et risques du Client, indépendamment de toute mesure raisonnable prise en vue de la réparation d'un éventuel préjudice et de la résiliation de l'abonnement.

8.5.3 L'Exploitant décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo du Client et/ou de ses équipements survenant à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol, qui ne lui seraient pas imputables.

8.6 Il est interdit au Client :

- d'allumer du feu ou de fumer dans l'enceinte des consignes,

- d'introduire toute substance de nature à nuire à la sécurité des personnes et à l'intégrité des équipements,

- d'utiliser les installations mises à dispositions par l'Exploitant à d'autres fins que celles prévues,

- d'effectuer des travaux d'entretien, de réparation ou de nettoyage de vélos,

- de distribuer de la publicité sur les vélos ou aux Clients et de poser des affiches, sans autorisation préalable et expresse de l'Exploitant,

- de déposer des objets dans l'enceinte des consignes.

D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, au fonctionnement, à la propriété, à la salubrité et à la sécurité des consignes.

8.7 Dysfonctionnement : Toute anomalie liée à l'accès ou au bien « consigne » doit être signalée à l'Exploitant en contactant Allo Ametis au 09 70 82 07 22 (prix d'un appel local) joignable du lundi au vendredi de 7h à 19h, le samedi de 10h à 18h. Une intervention sur les installations sera alors réalisée dans les plus brefs délais.

8.8 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 de stationnement en consigne Gare et Parking-relais par le service Buscyclette durant la période de location, sauf fait de l'Exploitant.

Art.9- Confidentialité des données personnelles

9.1 Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de litres de transport, 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 l'Exploitant 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 l'Exploitant / Ametis / Buscyclette. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur 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 par mail à reseau-ametis.dpo@keolis.com

9.2 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 l'Exploitant à développer et à améliorer ses services. Conformément à la réglementation applicable, ces enregistrements sont conservés pour une durée de 91 jours par l'Exploitant, responsable de traitement. Ces enregistrements sont destinés au responsable du service clientèle. Le Client dispose des mêmes droits énumérés à l'article 9.1 pour s'opposer à l'enregistrement de son échange téléphonique.

9.3 Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

Art.10- Résiliation

10.1 Résiliation à l'initiative du Client :

10.1.1 L'abonnement ne peut être résilié à l'initiative du Client que dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel et de faculté de rétractation (article 13).

10.1.2 Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;

- Déménagement du Client en dehors d'Amiens Métropole (sur justificatif) ;

- Changement de lieu d'emploi ou d'établissement du Client en dehors d'Amiens Métropole (sur justificatif employeur ou universitaire) ;

10.1.3 Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de notification de la résiliation par le Client. La demande de résiliation peut se faire :

- Par courrier adressé au Service clientèle de Ametis au 9 rue Paul-Émile Victor, 80 136 Rivery ;

- Par mail à l'adresse suivante : relationclientele@ametis.fr ou sur le site www.ametis.fr rubrique « nous contacter » ;

10.1.4 En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 10.1.2, le Client pourra être remboursé au prorata temporis pour la durée de l'abonnement comprise entre la date de résiliation effective et l'échéance contractuelle initialement prévue.

10.2 Résiliation à l'initiative de l'Exploitant :

10.2.1 L'abonnement 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 d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs,

- Impayés,

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

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

Art.11- Réclamations

Pour toute demande de résiliation et/ou de remboursement, le Client pourra écrire à AMETIS - Centre d'exploitation et de maintenance - Service Gestion des abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 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 toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants Le Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de l'Exploitant 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.12- Application et modification

12.1. L'Exploitant se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGL qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet www.ametis.fr. Le Client sera informé de cette modification sur support durable par mail ou courrier, 15 jours avant l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions. S'il ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions, le Client aura la possibilité de résilier son abonnement sans frais.

12.2. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGL seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

Art.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.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer le Service Clients de l'Exploitant de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courrier à relationclientele@ametis.fr soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : AMETIS - Centre d'exploitation et de maintenance - Service Gestion des abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery.

Art. 14 Vidéo-protection

En conformité avec les articles L251-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure et du décret 96-926 du 17 octobre 1996 modifié, l'espace de stationnement est équipé d'un système de vidéo-protection.