

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

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

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

**Art.2- Objet**

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

**Art.3- Description du service Busyclette**

Le service Busyclette 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 située au sein de la gare SNCF, 47 place Alphonse Fiquet – niveau inférieur, 80 000 Amiens.

**Art.4- Clients du service Busyclette**

**4.1.** Le service de location Busyclette 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 Busyclette.

**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.** 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'Utilisateur.

**4.4.** Les personnes morales implantées sur le territoire de la communauté d'agglomération d'Amiens Métropole peuvent également accéder au service Busyclette en constituant une flotte de vélos avec Keolis Amiens.

**Art.5- Modalités liées au service Busyclette**

**5.1.** Pour accéder au service Busyclette, 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 Busyclette, le client doit :  
- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse électronique).  
- Fournir 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 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 document.

**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, remorques, 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 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.  
La durée de location maximale est fixée à un an.  
A l'échéance du contrat de location, le vélo doit obligatoirement être rapporté à l'agence Busyclette 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 Busyclette, sur le site internet [www.busyclette.fr](http://www.busyclette.fr) et sont révisibles 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. Seuls les contrats annuels pour les vélos classiques et VTT peuvent être payés 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 (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, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de début 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, pliants, VTT, remorques ; à 300€ pour les Bi/Triporteurs et rallongés non-électriques ; 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 moyen 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 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 Busyclette. 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 et maintenance. La maintenance des vélos s'effectue uniquement en atelier Busyclette, aucune intervention ne sera faite sur le territoire (sauf dans le cadre de PDE).

Le client doit faire réviser son vélo par les équipes Busyclette tous les 6 mois, soit à mi-contrat et lors du renouvellement de son contrat de location.

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 ailleurs à ne pas 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.

**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 Busyclette une copie du dépôt de plainte. En cas de non-transmission de ces éléments, Keolis Amiens se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires.

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

**7.4.** Restitution du vélo. Keolis Amiens contactera le client quelques jours avant la date de fin de son contrat. En cas de défaut de coordonnées (erronée, invalide...) ou de non-communication de celles-ci, Keolis Amiens ne pourra pas alerter le client. La date de fin de contrat étant sur le contrat de location ainsi que les coordonnées enregistrées 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 après des 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, une pénalité de retard d'un montant de 10€ par jour calendrier sera appliquée, quel que soit le type de vélo et la durée 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 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 ;
- Le transport dans le panier avant du Vélo d'une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crocheteur, 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.

**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 passiers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux.

**8.4.** Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives d'Amiens Métropole (hors vélos pliants et locations courte durée) 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 demandé d'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 Busyclette 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 son 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 Busyclette 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.

Le Contrat de location 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 de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs,
- Impayés,
- 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 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 / Busyclette. 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 & Busyclette.

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 [reseau-ametis.dpo@keolis.com](mailto:reseau-ametis.dpo@keolis.com)

**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 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

**Art.12- Réclamations**

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Keolis Amiens, Service Busyclette - 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 / Busyclette.

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