

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 Buscyclette.

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 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 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 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 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 :

- Créer son compte client en ligne et s'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse électronique).
- Fournir une pièce d'identité et un justificatif de domicile de -3 mois.
- Choisir la durée de location, le type de vélo et, le cas échéant, les options souhaitées.

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.
- Renseigner sur son compte en ligne, les données de sa carte 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, plants, VTT, enfants, adaptés, tandems, remorques, vélo à assistance électrique, triporteurs avec ou sans assistance électrique et autres cargos.

En cas d'indisponibilité, le client sera inscrit automatiquement sur liste d'attente. Dès qu'un vélo est disponible, il sera prévenu par mail et devra prendre un rendez-vous en ligne pour venir le récupérer à La Maison du Vélo Buscyclette. En cas d'empêchement, le client annulera son rendez-vous en ligne, idéalement 24h avant, via son espace client. Il pourra également le modifier sur un autre créneau. Dans ce cas, la mise à disposition du vélo sera garantie uniquement en fonction du stock disponible.

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 d'un contrat est fixée à un an.

A l'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, conformément aux durées indiquées dans la gamme tarifaire. 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 Espace Mobilité Ametis, à La Maison du Vélo Buscyclette, sur le site internet ametis.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 de location doivent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. Seuls les contrats annuels, supérieurs à 100€ peuvent bénéficier d'une facilité de paiement sans frais en 12 règlements par carte bancaire, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Amiens. La première mensualité est due lors de la souscription de l'abonnement.

6.4. Facilité de paiement en 12 mensualités

Le paiement par carte bancaire en 12 mensualités est une facilité de règlement à l'initiative de Keolis Amiens sur la base des coordonnées de carte bancaire renseignées par le client sur son compte en ligne.

Lors de la souscription d'un abonnement le client doit renseigner ses données de carte bancaire et s'assurer de sa validité pendant toute la durée de son contrat de location. En cas d'expiration, il devra impérativement mettre à jour son moyen de paiement directement via son espace client. Une notification d'expiration lui sera envoyée par mail.

Le client pourra consulter son échéancier avec les paiements automatiques par carte bancaire à venir, directement via son espace client, dans les rubriques « Mes contrats » et « Mes factures ».

6.5. Gestion des impayés. En cas d'impayé, le payeur est inscrit dans une liste de restriction et une relance par mail sera envoyée pour régulariser la situation sous 7 jours via son espace client, rubrique « Mes modes de paiement ». En cas de non-régularisation, 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 selon les tarifs en vigueur fixés par la gamme tarifaire.

Le dépôt de garantie devra être déposé par le client, en renseignant ses données de carte bancaire via son compte client en ligne.

Le client recevra un mail de confirmation de l'enregistrement de ses données de carte bancaire pour le dépôt de garantie.

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 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 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 doit faire réviser son vélo par les équipes Buscyclette 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 Buscyclette 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 automatiques dus, jusqu'à la fin du contrat en cours, même en cas de non-réattribution d'un matériel loué.

7.4. Restitution du vélo. Le client sera alerté par Keolis Amiens, par mail et sur son espace client quelques jours avant la date de fin de son contrat.

En cas de défaut de compte client (changement mail), Keolis Amiens ne pourra pas alerter le client. La date de fin de contrat étant sur le contrat de location, 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, 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, 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.

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. Assurance Casse et Vol. En partenariat avec l'assurance Tulip, vous pouvez souscrire à une assurance couvrant contre le vol ou les dommages subis par le Vélo durant sa période de location. Toutes les informations concernant la souscription au contrat et ses conditions sont à retrouver sur notre site internet.

8.4. 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. Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux.

8.5. Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives d'Amiens Métropole (hors vélos plants 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, Keolis Amiens 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 ;

8.6. 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 Keolis Amiens pour être mis en sécurité et la caution pourra être prélevée sans préavis.

8.7. 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.

8.8. 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 matériels) 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.

8.9. 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.

8.10. 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.

8.11. 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 / 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 via 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.bioclet.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 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

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.