

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir le service de location longue durée de vélos implanté sur l'agglomération orléanaise et exploité par Keolis Orléans Val de Loire sous la dénomination vélo'tao.

Elles s'appliquent à la fois au payeur et à au bénéficiaire, même si ce dernier n'a pas personnellement souscrit la demande de location. Le payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes conditions.

Les présentes Conditions Générales sont remises au client lors de la remise du vélo. L'intégralité des Conditions Générales est également disponible en agence commerciale et sur le site www.reseau-tao.fr.

1-CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

- 1.1 Le service vélo'tao est réservé aux personnes physiques de 14 ans et plus qui résident dans l'une des communes de l'agglomération d'Orléans (ci-après dénommées « le client »). Une personne ne peut contracter qu'un seul abonnement.
- 1.2 Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.
- 1.3 La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur.
- 1.4 Un tarif préférentiel est destiné aux clients résidant dans l'Agglo et bénéficiaires d'un abonnement Annuel ou Mensuel au réseau Tao, en cours de validité.

2- SOUSCRIPTION

- 2.1 Un dossier complet d'abonnement doit être déposé auprès du réseau Tao. La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées.
 - 2.2 En souscrivant un abonnement vélo'tao, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Orléans Val de Loire pour lui permettre de gérer son contrat.
 - 2.3 Le client doit choisir :
 - la durée de son abonnement de 3 mois à 12 mois maximum selon les formules proposées à la date de l'abonnement
 - Le type de vélo (vélo de ville ou à assistance électrique)
 - Le ou les accessoire(s) éventuellement souhaité(s)
 - La date souhaitée de retrait du vélo
 - 2.4 L'abonnement réalisé à l'agence commerciale du Martroi (4 rue de la Hallebarde à Orléans) permet de réserver immédiatement un vélo et de convenir de la date de retrait en fonction des possibilités proposées.
- Souscription par correspondance
- 2.5 Le client indique ses préférences de date de retrait.
 - 2.6 A l'issue du traitement du dossier, le client reçoit par courrier électronique un récapitulatif d'abonnement comportant un numéro de réservation ainsi que la date et le lieu de retrait. Ce document doit être présenté au moment du retrait du vélo.
 - 2.7 La validation du dossier d'abonnement par Keolis Orléans Val de Loire entraîne la réservation d'un vélo (le vélo est alors bloqué pour le client). Celui-ci est réservé à l'Agence Martroi à partir de la date indiquée par Keolis Orléans Val de Loire dans l'e-mail de confirmation envoyé au client, pendant trois jours ouvrables. Au-delà, si le client n'est pas venu prendre possession de son vélo, la réservation est annulée. Le client doit alors effectuer une nouvelle demande de location.
 - 2.8 Toute demande de location par correspondance doit être formulée au moins trois jours ouvrables avant la date souhaitée de début d'abonnement.

3-FLOTTE DE VELOS

- 3.1 Keolis Orléans Val de Loire peut ouvrir l'abonnement et la réservation de vélo au maximum un mois avant la date de retrait souhaitée. Keolis Orléans Val de Loire ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des stocks disponibles. Les vélos sont loués et réservés dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers.
- Types de vélos proposés
- 3.2 Un ou plusieurs types de vélo peuvent être proposés à la location : vélo de ville ou à assistance électrique. Les tarifs en vigueur à la date de l'abonnement s'appliquent. Chaque vélo est loué avec un antivol U fourni avec 2 clés. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre. Le prix de location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo.
- Accessoires supplémentaires proposés
- 3.3 Des accessoires supplémentaires sont proposés au client. Ils sont installés et fixés par le client, sous sa responsabilité. Pour chacun des accessoires, les tarifs en vigueur à la date de la demande d'abonnement s'appliquent.
 - 3.4 Seul le client bénéficiaire d'un vélo en cours de location peut louer un des accessoires proposés par le service vélo'tao. Les accessoires peuvent être loués, à tout moment, au cours de l'abonnement. Toutefois, la location ne peut débuter qu'à la date anniversaire mensuelle de début d'abonnement du vélo (ex : location du vélo au 06 février = location d'un accessoire à partir du 06 d'un mois quelconque pendant la période de location du vélo).
 - 3.5 La location d'accessoires n'impacte pas le montant du dépôt de garantie.

4- PAIEMENT

- 4.1 L'intégralité de l'abonnement doit être payée au comptant lors du retrait du vélo.
 - 4.2 Keolis Orléans Val de Loire se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.
 - 4.3 Aucun remboursement de la location ne sera effectué, même en cas de restitution du vélo avant la date d'échéance prévue.
 - 4.4 Un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement, doit être constitué par une personne majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit alors être fourni) sous forme de chèque, au moment du retrait du vélo.
 - 4.5 Le chèque doit être remis et daté du jour du retrait du vélo. En cas de présentation de chèque tiré sur un compte n'appartenant pas au client, le titulaire dudit compte doit justifier de son identité.
 - 4.6 Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes, susceptible d'affecter pendant la période de l'abonnement le bon encaissement du chèque de garantie.
- Encaissement du dépôt de garantie ou restitution
- 4.7 En cas de dégradation du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. Keolis Orléans Val de Loire facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. En cas de non-paiement de la facture, Keolis Orléans Val de Loire procède à l'encaissement du dépôt de garantie.
 - 4.8 En cas de défaut de restitution du vélo à la date convenue, Keolis Orléans Val de Loire encaisse le dépôt de garantie.
 - 4.9 A l'exception des deux cas précités, le dépôt de garantie est restitué au client au plus tard un mois après la restitution du vélo et des accessoires.

5- DUREE DE L'ABONNEMENT- RENOUELEMENT

- 5.1 Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée définie. La date de début d'abonnement est celle de retrait effectif du vélo. Toute reconduction tacite est expressément exclue. L'abonnement peut être renouvelé, et le vélo conservé, sur demande du client au plus tard 15 jours avant la fin prévue du contrat de location en cours. Le renouvellement est réalisé en agence commerciale selon des conditions simplifiées. Le client doit choisir sa nouvelle durée de location, régler l'intégralité de son abonnement et s'assurer que le dépôt de garantie couvre l'intégralité de la nouvelle période choisie.
- 5.2 Keolis Orléans Val de Loire se réserve le droit de demander au client de venir présenter le vélo à l'agence commerciale avant d'accepter un renouvellement. Keolis Orléans Val de Loire se réserve le droit de refuser un renouvellement notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement de sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.
- 5.3 La durée totale de la location, compte tenu des renouvellements, est plafonnée à 12 mois consécutifs. Keolis Orléans Val de Loire n'acceptera aucun renouvellement portant la durée totale au-delà de 12 mois. Au-delà de 12 mois consécutifs, une nouvelle location peut intervenir mais le client n'est plus prioritaire pour l'attribution d'un vélo.
- 5.4 Si le client ne souhaite pas renouveler son abonnement, il doit restituer le vélo à la date prévue.

6 - RETRAIT ET RETOUR D'UN VELO

Retrait d'un vélo

6.1 Pour retirer son vélo, le client se rend à la date prévue à l'agence commerciale du Martroi. Il présente, le cas échéant, le courrier électronique de réservation et justifie de son identité (Pièce d'identité et justificatif de domicile de moins de six mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone fixe, etc)).

6.2 Une fiche d'état initial du vélo est établie contradictoirement entre l'équipe d'exploitation du service vélo'tao et le client. Cette fiche concerne le vélo, l'antivol ainsi que les autres accessoires loués.

Entretien du vélo

6.3 L'entretien du vélo est à la charge du client pendant toute la durée du contrat. Par entretien, il faut entendre aussi bien l'entretien courant (gonflage et resserrage visserie) que les réparations impliquant le changement d'une pièce défectueuse. Le client est responsable d'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.

6.4 Certaines pièces spécifiques doivent obligatoirement être achetées auprès du service de location vélo'tao (cf le document « où se procurer les pièces »).

Restitution du vélo

6.5 Le client se rend, au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date convenue avec l'équipe d'exploitation du service vélo'tao, à l'agence du Martroi.

6.6 Une fiche d'état du vélo est établie contradictoirement avec le client lors du retour du vélo. La fiche indique les éléments constituant une usure normale du vélo, à la charge de Keolis Orléans Val de Loire, et ceux constituant une usure anormale, à la charge du client. Dans ce cas, une facture est immédiatement établie sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Cette facture doit être payée immédiatement par le client afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie.

6.7 En cas de non restitution du vélo à la date prévue au contrat, Keolis Orléans Val de Loire peut immédiatement encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des poursuites judiciaires.

Vol

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

Il doit déclarer sans délai le vol à Keolis Orléans Val de Loire en remettant à l'agence du Martroi une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, Keolis Orléans Val de Loire déposera plainte contre le client pour vol.

7-UTILISATION DU VELO

7.1 Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de Keolis Orléans Val de Loire pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de prêter ou de sous-louer le vélo à un tiers.

7.2 Le vélo doit être utilisé à l'intérieur des limites administratives de la Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes 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 Orléans Val de Loire ne peut en aucun cas en être tenue pour responsable.

7.3 Le client ou le responsable légal de l'utilisateur mineur dégage Keolis Orléans Val de Loire de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de tout nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé équipant le vélo.

7.4 L'attention du client est attirée sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux. Seul le client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport de toute autre personne sur le vélo par n'importe quel moyen (exemple : sur le porte-bagage) est interdit. Le client peut équiper l'arrière du vélo d'un siège enfant permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi. Dans le cas d'un siège bébé loué avec le vélo, le siège est fixé au vélo par le client.

7.5 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 le vélo, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition 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 Orléans Val de Loire. Il s'engage à l'utiliser et à 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.

7.6 En cas de stationnement, le client a l'obligation d'attacher la roue avant et le cadre du vélo à un point fixe à l'aide de l'antivol fourni.

7.7 Il est en outre recommandé au client :

-D'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries

-D'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie

-De porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)

-De façon générale de 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...)

7.8 Le client ne peut en aucun cas 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 Keolis Orléans Val de Loire durant la période de location.

8- ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Le client reconnaît être 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) ayant souscrit un abonnement

9 - DROITS DE KEOLIS ORLÉANS VAL DE LOIRE

En cas de non-respect par le client des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation ici décrites, Keolis Orléans Val de Loire peut résilier le présent contrat de plein droit, sans ouvrir de droit à remboursement.

10- DONNEES PERSONNELLES

10.1 Les données collectées par Keolis Orléans Val de Loire font l'objet de traitements informatisés dont les finalités sont la gestion et le suivi des relations commerciales ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

10.2 Elles sont destinées aux équipes d'exploitation du service de location vélo'tao et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : préparation et entretien des vélos, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire l'exercice de leurs prestations.

10.3 Le client dispose d'un droit d'accès,, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

10.4 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Orléans Val de Loire :

>par mail à contact@reseau-tao.fr

>par courrier à Keolis Orléans Val de Loire - Service clients 64 rue Pierre Louguet Saint Jean de Braye (45800)

>par téléphone au 02 38 71 98 98 de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi

11- RECLAMATIONS ET LITIGES

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du ressort d'Orléans.

Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, s'il n'est pas satisfait de la suite donnée par Keolis Orléans à sa réclamation préalable.

Il peut notamment saisir la MTV Médiation Tourisme Voyage (BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17). www.mtv.travel