

MODELE TYPE – CONDITIONS GENERALES DE LOCATION- PRESTATION DE LOCATION DE VELO & EMPLACEMENTS SÉCURISÉS

Les présentes Conditions générales de location (ci-après les « CGL ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Vélo Sankéo, ainsi que les emplacements sécurisés. Vélo Sankéo est un service de location de vélos du réseau Sankéo (ci-après le « Service »). Sa gestion est confiée à Keolis Perpignan Méditerranée.

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 notre site <https://www.sankeo.fr/>.

1. Définitions

Client	Désigne la personne ayant souscrit au service Vélo Sankéo, et/ou à un emplacement sécurisé.
Contrat de location	Désigne le document formalisant les modalités et la durée de la location du Vélo et/ou de l'emplacement sécurisé.
Exploitant	Désigne Keolis Perpignan Méditerranée à qui la gestion et l'exploitation du Service sont confiées par Perpignan Méditerranée Métropole.
Payeur	Désigne toute personne physique ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat ou la souscription d'un ou plusieurs Services.
Service(s)	Désigne le service de location de Vélo et/ou d'emplacement sécurisé proposé par l'Exploitant.

Utilisateur	Désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2, utilisant le(s) Service(s).
Vélo	Désigne les vélos utilisés dans le cadre du Service proposé par Keolis Perpignan Méditerranée.

2. Description & Accès au Service

2.1. Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après.

Le Service est réservé aux personnes âgées de plus de 18 ans. Il est réservé aux habitants des 36 communes de la Communauté Urbaine de Perpignan Méditerranée Métropole (PMM), aux salariés d'une entreprise membre du Club PDE Employeurs de PMM.

2.2. Le Client déclare être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale. Keolis Perpignan Méditerranée se réserve le droit de refuser au Client l'accès au Service en cas d'incapacité ou d'inaptitude.

2.3. 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.

3. Disponibilité du Service

Keolis Perpignan Méditerranée ne s'engage à louer un Vélo que dans la limite des stocks disponibles.

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

4. Modalités de souscription

Le Contrat de location doit être établi directement via le site internet ci-contre : <https://velo.sankeo.com/>. Le Client doit la période de location. Toutefois, si le client nécessite de l'aide, il pourra se rendre en agence commerciale, afin que les agents puissent l'accompagner dans ses démarches.

Pour procéder à la souscription, le Client doit fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc...) pour les personnes habitant le périmètre de la Communauté de Perpignan Méditerranée Métropole.
- Ou une attestation de travail pour les personnes travaillant dans une entreprise membre du club PDE de PMM.
- Un Dépôt de garantie via une emprunte de carte bancaire.

5. Retrait et Restitution du Vélo

5.1 Retrait du Vélo

Un état de départ du Vélo est établi contradictoirement au moment du retrait.

L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du Contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale. Pour ce faire, nous mettons à disposition du client, une grille tarifaire des réparations, que nous pouvons retrouver ci-contre : <https://velo.sankeo.com/fr/pages/tarifs>.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ajouter ou retirer un quelconque équipement au Vélo. Une révision semestrielle est également prévue, afin de garantir la sécurité de l'utilisateur. Pour ce faire, ce dernier

devra, obligatoirement, prendre rendez-vous, auprès de son point de retrait sélectionné durant sa location.

Lors des réparations et/ou de l'entretien du Vélo Sankéo, il ne sera pas substitué par un autre. Aucun geste commercial ne sera accordé, si les dégradations sont dues à la mauvaise pratique du vélo.

5.2 Restitution du Vélo

- Le Client s'engage à restituer le Vélo propre et en bon état de fonctionnement. Le nettoyage du vélo peut être facturable à l'utilisateur à hauteur de dix euros.

- Le Client prend rendez-vous, au point de retrait qu'il a sélectionné durant sa location, pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date prévue au Contrat de location.

- L'état de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. L'état de retour du Vélo indiquera les éléments relevant d'une usure anormale ou les pièces endommagées dont la réparation/remise en état sera à la charge du Client.

- En cas de retard (même signalé par le Client), une pénalité sera appliquée de la façon suivante : tout mois entamé, et un mois dû. Si la location excède une période de 12 mois consécutifs, Keolis Perpignan Méditerranée s'octroie le droit d'encaisser le dépôt de garantie, suite à la non restitution du matériel, au-delà de ce délais.

6. Paiement des Services

6.1 L'intégralité du montant de la location doit être payée lors du retrait du Vélo.

6.2 Les tarifs en vigueur sont disponibles en agence et sur le site internet <https://velo.sankeo.com/>.

6.3 Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à Keolis Perpignan Méditerranée.

6.4 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription devra être constitué par emprunte bancaire lors de la souscription. Il ne sera pas encaissé par l'Exploitant au moment de la souscription.

- En cas de dommages subis par le Vélo pendant la durée d'utilisation, Keolis Perpignan Méditerranée, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de lui faire supporter les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.

- En cas de non-restitution du Vélo à la date prévue au Contrat de location, Keolis Perpignan Méditerranée peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.

6.5 Impayés

Un Client dont le compte est débiteur ne peut pas souscrire un nouveau Contrat de location tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

7. Résiliation

7.1. Résiliation à l'initiative du Client :

7.1.1. Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel.

7.1.2. Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
- Déménagement du Client en dehors de Perpignan Métropole Méditerranée (sur justificatif) ;

- Changement de lieu d'emploi ou d'établissement du Client dans une entreprise non-membre du club PDE employeurs de PMM ;
- Perte d'emploi ou départ à la retraite du Client.

7.1.3. 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 :

- En agence Sankéo ;
- Par courrier adressé au service client Sankéo ;
- Via notre site internet, dans la rubrique « Nous écrire » sur notre site Sankéo à l'adresse suivante : <https://www.sankeo.fr/contactez-nous/>

7.1.4. En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 7.1.2, le Client pourra être remboursé au prorata temporis pour la durée de location comprise entre la date de résiliation effective et l'échéance contractuelle initialement prévue.

7.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Perpignan Méditerranée :

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 essentielles au titre des présentes CGL.

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

8. Obligations du Client

8.1. Le Vélo reste la propriété exclusive de Keolis Perpignan Méditerranée pendant toute la durée d'utilisation du Service.

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 ;
- Toute utilisation dans des conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel ;
- Toute utilisation par une personne autre que le Client ;
- Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo par tout moyen (ex : porte bébé, etc.) ;
- Le transport d'animaux ;
- Le transport de tout élément/objet illégal ou dangereux ;
- 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, crochitage, modification du Vélo de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo.

8.2. Le Client ne peut utiliser le Vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de Perpignan Métropole Méditerranée 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 Perpignan Méditerranée ne pourra pas être tenu pour responsable.

8.3. Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client dispose d'un délai d'une heure à partir de la signature du contrat, pour faire état d'un dysfonctionnement imputable au service Vélo Sankéo. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Perpignan Méditerranée.

8.4. Le Client dégage Keolis Perpignan Méditerranée de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même sauf s'ils sont imputables à un tiers, l'Exploitant ou à un cas de force majeure. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo.

9. Données personnelles

9.1. Keolis Perpignan Méditerranée, à travers le Service Vélo Sankéo, collecte les données personnelles aux fins de gestion des Contrats de location et de suivi de ses clients, sa prospection commerciale, la prévention et la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du contrat de location. Elles sont destinées aux services de Keolis Perpignan Méditerranée qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires,

sous-traitants ou prestataires dans l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis. 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 Sankéo. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur www.sankeo.com.

- Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à Keolis Perpignan Méditerranée, 150 chemin de la poudrière, 66000 Perpignan, ou via notre site internet, dans la rubrique « Nous écrire » sur notre site Sankéo à l'adresse suivante : <https://www.sankeo.fr/contactez-nous/>

9.2. Tout appel via la centrale d'appels est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

10. Réclamation

10.1. Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Perpignan Méditerranée, 150 chemin de la poudrière, 66000 Perpignan ou téléphoner au 0 800 800 370, du lundi au samedi, de 08h00 à 20h30.

10.2. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

10.3. Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Perpignan Méditerranée informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

11. Application et modification

Keolis Perpignan Méditerranée se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGL qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet de Sankéo. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGL, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

12. 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 Service a déjà commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Sankéo de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : https://velo.sankeo.com/uploads/images/1670942989_formulaire-de-raetractation-sankeo.pdf soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Keolis Perpignan Méditerranée, 150 chemin de la pouidière, 66000 Perpignan

13. Droit applicable

Le Contrat est soumis à la législation 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.

14. Emplacements sécurisés

Stationnement de vélo Sankéo et/ou personnel, dans des locaux sécurisés par un contrôle d'accès.

14.1 Description & Accès au Service

14.1.1 Nous proposons trois emplacements sécurisés, afin de stationner des vélos, lorsque la demande est formulée en agence commerciale, au 20 Quai Nicolas Sadi Carnot 66000 Perpignan. Pour ce faire, il faut remplir le formulaire, téléchargeable à tout moment sur notre site <https://www.sankeo.fr/>. À la validation du dossier, un badge vous sera attribué d'une valeur de 10€. S'il n'est pas restitué à la fin de votre location, ou s'il est perdu, votre chèque de caution sera encaissé.

14.1.2 La géolocalisation de nos trois emplacements est référencé sur notre site <https://www.sankeo.fr/>.

14.1.3 Le Service est réservé aux personnes âgées de plus de 18 ans. Il est réservé aux habitants des 36 communes de la Communauté Urbaine de Perpignan Méditerranée Métropole (PMM), aux salariés d'une entreprise membre du Club PDE Employeurs de PMM.

14.1.4 Le Contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible.

14.1.5 Les résiliations sont identiques à celle de l'article 7 du présent règlement.

14.2 Disponibilité du service

Keolis Perpignan Méditerranée ne s'engage à louer un emplacement sécurisé dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un emplacement est disponible, le client est prévenu par téléphone.

14.3 Obligation du client

14.3.1 Les emplacements restent la propriété exclusive de Keolis Perpignan Méditerranée pendant toute la durée d'utilisation du Service.

Le client est autorisé à utiliser les emplacements pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Dégradation du mobilier et des locaux ;
- Vol des accessoires mis à disposition pour entretenir / réparer les vélos ;
- L'abandon du vélo, d'un sac, ou de quelconque objet pouvant altérer la qualité de service des lieux ;
- 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 ;
- Toutes utilisation par une personne autre que le Client ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale.

14.3.2 Le client dégage Keolis Perpignan Méditerranée de toute responsabilité découlant de l'utilisation des emplacements sécurisés, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même sauf s'ils sont imputables à un tiers, l'Exploitant ou à un cas de force majeure.