

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION-PRESTATION DE LOCATION DE VELO & EMPLACEMENTS SECURISES

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 www.velo.sankeo.com.

Les clients sont tenus de respecter, en toutes circonstances, les conditions définies dans les présentes CGL.

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	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).
Emplacement sécurisé / Parc	Dispositif d'abris de stationnement réservé aux Vélos en vue de leur stationnement et non de leur garde.
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 37 communes de la Communauté Urbaine de Perpignan Méditerranée Métropole (PMM), aux salariés d'une entreprise membre du Club Plan de Déplacement Entreprise 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.

L'inaptitude peut être entendue comme :

- L'impossibilité d'effectuer certains mouvements (amplitude, vitesse, charge, posture)
- L'impossibilité de réaliser certains efforts (musculaire, cardio-vasculaire, respiratoire).

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 : www.velo.sankeo.com. Le Client doit régler 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 en cours de validité
- 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 un chèque 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. Une grille tarifaire des réparations courantes est disponible sur : <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'usager. Pour ce faire, ce dernier devra, s'il le souhaite, 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 attribué ou prêté un autre vélo. Aucun geste commercial ne sera accordé, si les dégradations sont dues à la mauvaise pratique du vélo, vol ou à un défaut d'entretien.

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 et sauf cas de force majeure, fait de l'exploitant ou d'un

tiers) dans la restitution du vélo, une pénalité sera appliquée de la façon suivante : tout mois entamé sera facturé intégralement. Si le dépassement de la durée contractuelle de location excède 12 mois consécutif, le vélo sera considéré comme volé et Keolis Perpignan Méditerranée s'octroie le droit d'encaisser le dépôt de garantie.

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 www.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 un chèque 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 ;
- Tout transport de passagers est strictement interdit, à l'exception du transport d'un enfant ou d'un bébé, et uniquement lorsque le siège

bébé a été installé par l'exploitant. Aucune installation par l'utilisateur n'est autorisée dans ce cadre.

- 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, et de 25kg pour le porte bagage ;
- L'utilisation du Vélo, avec le chargement du panier avant, ainsi que du support arrière, ne doit pas excéder 100kg, afin de garantir votre sécurité ;
- 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 uniquement 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.

8.5. Tout rendez-vous pris doit être respecté, sous peine de facturation d'une pénalité de 30€.

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.

9.2. 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/>.

9.3. 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, téléphoner au 0 800 800 370, du lundi au samedi, de 08h00 à 20h30, ou via notre site internet, dans la rubrique « Nous écrire » sur notre site Sankéo à l'adresse suivante : <https://www.sankeo.fr/contactez-nous/>.

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.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client Sankéo 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 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

MTV - Médiation Tourisme Voyage
BP 80303
75823 PARIS Cedex 17

10.4. 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.

Sankéo s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée. »

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.

Les contrats en cours restent soumis aux CGL applicables lors de la souscription.

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. et le Client perdra ce droit si le Service a été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétraction.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Sankéo de sa décision, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, 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 poudrière, 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, via un badge préalablement activé pour ce Service en agence commerciale.

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 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 dépôt de garantie sous forme de chèque sera encaissé.

Concernant les emplacements sécurisés, seul le stationnement des vélos classiques, tandems et vélos à assistance électrique est autorisé. Les véhicules motorisés sont formellement interdits.

Le Service est strictement personnel.

L'accès à d'autres fins que le dépôt ou le retrait d'un vélo est interdit.

14.1.2 La géolocalisation de nos trois emplacements est référencé sur notre site www.sankeo.fr.

14.1.3 Le Service est réservé aux personnes âgées de plus de 18 ans. Il est réservé aux habitants des 37 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

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. À l'issue de trois appels sans réponse du Client, la demande est clôturée.

14.3 Obligation du client

Le Client s'assure, lors de l'ouverture des portes d'accès aux Parcs, à ne pas permettre l'accès à une autre personne. Le Client s'assure également de la bonne fermeture de la porte d'accès après être entré ou sorti des Parcs.

A l'intérieur du Parc, les Clients doivent circuler avec leur vélo à la main.

Les vélos doivent être attachés aux emplacements prévus à cet effet.

La mise en stationnement d'un vélo doit être effectuée de façon telle qu'elle n'empiète pas sur les voies de circulation, d'accès et de sortie ou sur l'emplacement de stationnement voisin.

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 utilisations par une personne autre que le Client ;
- De faire du feu ou de fumer dans l'enceinte du Parc,
- 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 disposition par Keolis Perpignan Méditerranée à d'autres fins que celles prévues,
- De distribuer de la publicité sur les vélos ou aux Clients et de poser des affiches, sans autorisation préalable et expresse de Keolis Perpignan Méditerranée.
- 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.

14.3.3 Le Client s'assure, lors de l'ouverture des portes d'accès aux Parcs, à ne pas permettre l'accès à une autre personne. Le Client s'assure également de la bonne fermeture de la porte d'accès après être entré ou sorti des Parcs.

14.3.4 Le Client n'est pas autorisé à déposer du matériel ou des denrées alimentaires dans les Parcs, y compris dans des sacoches ou coffres montés sur le vélo, qu'ils soient fermés à clefs ou non.

14.3.5 Le Client doit être couvert par une assurance Responsabilité Civile.

14.4 Conditions de stationnement

Le client doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant avec un antivol.

Lorsque le vélo n'est pas dans l'abris, le client peut laisser son antivol, aux endroits prévus à cet effet.

14.5 Stationnement abusif

Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo :

- Au-delà de la date de validité du badge Sankéo,
- Obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol attaché sur un vélo voisin),
- Obstruant l'espace de circulation.

Lorsque le Client refuse, malgré la demande de Keolis Perpignan Méditerranée 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. Keolis Perpignan Méditerranée 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.

14.6 Vidéoprotection

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, les emplacements sécurisés sont équipés d'un système de vidéoprotection sauf exception.

14.7 Responsabilité

14.7.1 Responsabilité de Keolis Perpignan Méditerranée

Le stationnement d'un vélo à l'intérieur d'un Parc 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. Keolis Perpignan Méditerranée n'est pas responsable :

- des pertes, vols, dégradations ou dommages de toute nature qui pourraient être commis ou causés à l'intérieur du Parc,
- des dégâts et préjudices résultant du gel et autres phénomènes naturels,
- des dommages qui pourraient survenir aux personnes, animaux ou choses du fait de l'utilisation du Service ou d'un vélo.

Keolis Perpignan Méditerranée ne peut être tenu de répondre des cas de force majeure.

Keolis Perpignan Méditerranée n'est responsable que des dommages résultant d'une faute de son personnel.

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

En cas d'incident imputé à l'infrastructure du Parc, une expertise pourra être mise en œuvre par Keolis Perpignan

Méditerranée pour déterminer les causes et responsabilités.

14.7.2 Dommages causés par les Clients

Les Clients sont responsables des dommages de toute nature, corporels ou matériels, qu'ils causent à l'intérieur d'un Parc. Ils sont tenus de déclarer immédiatement à Keolis Perpignan Méditerranée, les dommages qu'ils ont provoqués.