



Règlement de location, d'accès et d'utilisation des vélos en location longue durée Yélo : vélos classiques, vélos à assistance électrique, vélos atypiques classique, vélos atypiques à assistance électrique et vélos à assistance électrique PMR.

Article 1 – Objet et structure du service	2
Article 2 - Modalités d'accès au service	2
Article 3 – Tarification et modalités de paiement	2
Article 4 – Durée du contrat, reconductions	4
Article 5 – Obligations	4
Article 6 – Restrictions	5
Article 7 – Responsabilités et assurances	5
Article 8 – Droits réservés à Yélo.....	6
Article 9 – Pénalités	6
Article 10 – Retrait, retour et Entretien de l'équipement	7
Article 11 – Confidentialité des données	8
Article 12 – Litiges	9





ARTICLE 1 – OBJET ET STRUCTURE DU SERVICE

1-1 La location longue durée des vélos est un service proposé par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et exploité par l'EPIC Régie des Transports Communautaires Rochelais, opérant sous la marque commerciale Yélo, ci-après nommé le prestataire. Le service permet de louer un vélo classique pour une période de 3 à 12 mois ou à assistance électrique (VAE) pour une période d'1 à 6 mois pour circuler au sein du territoire de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

1-2 Coordonnées de Yélo :

Adresse postale : Yélo – vélo location longue durée – rue Moulin Vendôme 17140 Lagord.

Numéro du centre d'appels Yélo : 0 810 17 18 17 (0,06 € / min)

Site Internet : www.yelo-larochelle.fr

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU SERVICE

L'accès au service est ouvert aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans et aux entreprises* résidant sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et pouvant en justifier, reconnaissant être aptes à la pratique du vélo et n'avoit aucune contre-indication médicale.

Pour pouvoir louer un équipement, le client doit impérativement s'inscrire sur le site internet –

<https://yelo.locvelo.com/> ou en faire la demande à la Maison de la Mobilité située Place de Verdun à La Rochelle ou par téléphone au 0 810 17 18 17.

Yélo ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de l'équipement désiré à la date souhaitée, une liste d'attente sera mise en place. Les clients seront contactés suivant leur ordre d'inscription au service. Lors du recours à l'inscription sur liste d'attente, Yélo ne s'engage sur aucune date de mise à disposition de l'équipement. Le client est notifié par mail ou par téléphone de la disponibilité d'un équipement et dispose d'un délai d'une semaine au maximum pour finaliser sa prise de rendez-vous.

*dont au moins 1 établissement est situé sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle

ARTICLE 3 – TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT

3-1 Location

Le service propose la mise à disposition de vélos « Yélo » classiques, pour une durée allant d'un minimum de 3 mois à 1 an. Pour les usagers de moins de 26 ans la durée de location est d'un minimum de 2 mois à 1 an.

La durée maximale d'utilisation de ce service de location longue durée des vélos « Yélo » classiques est de 1 an (sous réserve de disponibilité).

Le service propose la mise à disposition de vélos « Yélo » à assistance électrique, pour une durée allant de 1 à 6 mois aux entreprises ou aux particuliers. La durée maximale d'utilisation de ce service de location longue durée des vélos « Yélo » est de 6 mois (sous réserve de disponibilité).

Ces services sont accessibles aux personnes qui en font la demande en fonction des vélos disponibles en stock, tout renouvellement de contrat ne pourra se faire qu'en fonction de la disponibilité des vélos en stock, et de la présence de l'abonné sur la liste d'attente définie.

Ces services comprennent l'entretien du vélo loué.

Ces services incluent la mise à disposition du vélo ainsi que de ses accessoires non obligatoires : casque, antivol, siège enfant etc.

Pour les VAE, les abonnements incluent également la mise en place d'une assurance couvrant d'une part la responsabilité civile du client (en cas de défaut de son assurance personnelle) et d'autre part le montant du dépôt de garantie correspondant à l'équipement loué par le client (cf article 3.2) en cas de vol notamment. Cette assurance comprise dans l'abonnement n'est pas optionnelle.





La tarification est définie comme suit :

Vélos classiques :

Particuliers de plus de 26 ans : 10 € par mois (minimum 3 mois) ou 100 € l'année

Particuliers de moins de 26 ans : 5 € par mois (minimum 2 mois) ou 50 € l'année

Vélos à assistance électrique :

35 € par mois (de 1 à 6 mois maximum)

Vélos atypiques :

45 € par mois (3 mois maximum)

Vélos PMR à assistance électrique :

5 € à la journée

35 € par mois

L'abonnement est également éligible à la tarification sociale et solidaire selon le quotient familial CAF.

L'intégralité de l'abonnement doit être payée au comptant lors du retrait du vélo par carte bancaire. En cas de contractualisation en ligne, le débit du compte sera effectué lors de la signature du contrat. Yélo se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande (chaque renouvellement d'abonnement étant considéré comme une nouvelle commande) et sous réserve de disponibilité suivant les conditions du Règlement de Location qui sera fourni au client lors de sa première location. Les produits loués demeurent la propriété de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle. Les locations demeurent en attente jusqu'au paiement complet du prix. Attention dès que vous prenez possession de la location des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous seront imputés.

3-2 Dépôt de garantie

Le montant du dépôt de garantie diffère selon l'équipement loué :

- VAE : 500 €

- Vélo classique : 150 €

Lors de la signature du contrat, il est demandé au client un dépôt de garantie sous forme de la signature d'un mandat par carte bancaire valant pré-autorisation de prélèvement du montant correspondant.

En cas de non-restitution du vélo ou de la trottinette électrique, à l'issue de la période de location, et après envoi d'une lettre recommandée avec AR valant mise en demeure, Yélo pourra procéder pour le compte de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle au prélèvement du montant du dépôt de garantie.

En cas de dégradation du vélo, le locataire devra s'acquitter du montant des réparations nécessaires à la remise en état de l'équipement (solde restant dû). A défaut, le dépôt de garantie pourra être utilisé comme remboursement de ce solde.

Le solde restant dû est réputé nul lorsque les équipements loués sont restitués en temps et en heure et qu'ils ne sont pas endommagés.





ARTICLE 4 – DUREE DU CONTRAT, RECONDUCTIONS

4-1 Tout contrat d'abonnement est conclu pour une durée définie. La date de début d'abonnement est celle de retrait effectif de l'équipement. Toute reconduction tacite est exclue. Le client ne peut résilier son contrat de location sauf cas de force majeure (déménagement ou état de santé empêchant la pratique du vélo). Par ailleurs aucun remboursement n'est prévu en cas de restitution de l'équipement avant la date prévue.

4-2 Après une 1^{ère} location réalisée en agence, le client pourra passer commande sur Internet sur le site <https://yelo.locvelo.com/> des prestations de reconduction des contrats de location en vigueur au moment de la validation de la location.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation, au plus tard, au moment de la validation de la location. Seule la langue française fait foi même si, pour des raisons de facilités de communication, les informations de vente peuvent vous être présentées en langue anglaise et à votre discrétion.

Yélo se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et de ne pas confirmer une prestation pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème ou en cas de difficulté concernant la commande de reconduction de prestation de location.

Toute confirmation de commande figurant sur le site Internet <https://yelo.locvelo.com/> suppose l'adhésion au présent règlement de location, sans exception ni réserve. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de transaction. La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de la commande ainsi qu'une facture des prestations et produits achetés sont communiqués en formats PDF et HTML via l'adresse e-mail indiquée au moment de la vente.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS

5.1 Obligations de Yélo

Yélo s'engage à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du service proposé avec les moyens mis à sa disposition.

La responsabilité de Yélo ne sera nullement engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le client des services proposés ;
- en cas de non-respect par le client de ses obligations aux termes du présent règlement de location ;
- en cas d'utilisation du service par une personne non autorisée (notamment en cas de vol) ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de non-couverture du client en Responsabilité Civile.

5.2 Obligations du client

- Le client s'engage à utiliser le vélo avec précaution. Il s'engage également à utiliser le vélo dans les limites du territoire de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect du présent règlement de location.
- Le client assume la garde de l'équipement qu'il a loué et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en verrouillant systématiquement le système antivol de l'équipement et en l'attachant à un point fixe en cas de stationnement.





- Le client s'engage à restituer l'équipement à la fin de sa période d'abonnement ou à tout moment, sur demande de Yélo effectuée par téléphone ou par courriel/courrier pour des raisons de maintenance. En cas de non-restitution, Yélo se réserve le droit d'encaisser la caution pour le compte de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle après avoir contacté le client. Pour les VAE et bicyclettes, en cas de perte, de vol ou de détérioration, le montant des dommages subis sera couvert par l'assurance dans la limite du montant du dépôt de garantie sous réserve du respect des clauses d'utilisation contractuelles.

- Le client s'engage à déclarer tout problème technique ou accident rencontré et à le signaler à Yélo dans les plus brefs délais et au maximum 48 heures suivant la connaissance de l'évènement au numéro suivant : 0 810 17 18 17.

- En cas de perte/vol, le client doit impérativement effectuer un dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre dans un délai maximum de 5 jours calendaires suivant la date où le client a eu connaissance du vol puis se rendre sur son compte en ligne et déclarer l'incident dans la rubrique prévue à cet effet (« Compte », « Signaler un vol de vélo ») et suivre la procédure indiquée.

ARTICLE 6 – RESTRICTIONS

Le contrat établi est strictement personnel et n'est par conséquent ni cessible ni transmissible. La conduite du vélo est réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur exclusif. Toute possibilité de sous-location est donc exclue.

Le client est autorisé à utiliser l'équipement loué selon les termes des présentes pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable, ce qui exclut : toute utilisation en dehors du territoire de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et des voies ouvertes à la circulation publique, toute utilisation contraire aux réglementations routières applicables, toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager l'équipement, le transport de passager, toute utilisation de l'équipement pouvant mettre en péril le client ou des tiers, toute charge supérieure à 5kgs (contenu panier), tout démontage de tout ou partie de l'équipement et plus généralement, toute utilisation anormale d'un équipement en milieu urbain ou toute utilisation à des fins professionnelles.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Le client est seul et entier responsable des dommages causés par l'équipement ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la durée d'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée de l'autorisation autorisée en cas de restitution tardive par le client.

Il appartient au client de signaler toute perte, vol ou autre problème relatif au matériel loué à Yélo selon les modalités décrites dans l'article 5. L'équipement restant en tout état de cause sous la responsabilité du client.

Il est en outre recommandé au client d'adapter sa distance de freinage aux conditions climatiques, d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie, de porter systématiquement un casque homologué et des vêtements adaptés.

Le client déclare que toutes les informations le concernant sont exactes. Il déclare avoir la condition physique adaptée à l'utilisation d'un vélo ou d'une trottinette et avoir pleinement conscience des risques éventuels liés à une utilisation intensive ou inadaptée d'un vélo ou d'une trottinette, et en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 2 et 7 et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile couvrant tout à la fois l'usage d'une bicyclette ou d'un vélo électrique pour ses déplacements.

Pour toute location d'un VAE ou d'une bicyclette, le client pourra souscrire à une assurance responsabilité civile et rachat de dépôt de garantie à sa discrétion. Les éléments relatifs à la souscription d'une assurance peuvent être consultés sur le site <https://www.locvelo.com/Locvelo-Assurances.aspx>.





En cas de vol du vélo, le client devra impérativement signaler celui-ci sur son compte en ligne, et ce, dès la connaissance du vol. Un dépôt de plainte devra être effectué au préalable auprès des autorités habilitées (dans un délai maximal de 5 jours calendaires après connaissance du vol). Le dépôt de plainte devra être téléchargé sur le compte client. En cas d'indisponibilité de la plateforme, le client devra immédiatement en avvertir Yélo.

Le client étant en relation contractuelle directe avec l'assureur, Yélo ne pourra se prononcer sur la prise en charge ou non du sinistre. Le client devra donc attendre le retour de l'assureur. En cas de non prise en charge du remboursement du dépôt de garantie par l'assureur, le client en est redevable.

Dès signalement du vol, Yélo pourra effectuer toutes les diligences nécessaires afin de retrouver l'équipement loué.

IMPORTANT :

En cas de retard de paiement (échéance de location dépassée ou frais attachés à celle-ci), le client n'est plus assuré.

En cas d'accident mettant en cause le vélo, le client doit signaler les faits à Yélo dans un délai maximal de 48 heures.

Par ailleurs le client s'engage à prévenir immédiatement Yélo de tout changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, informations bancaires etc.). A défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à Yélo.

ARTICLE 8 – DROITS RESERVES A Yélo

Yélo se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas le présent règlement de location, sans être tenue de fournir une quelconque justification.

Conformément aux dispositions des articles 5, 6 et 7, toute responsabilité de Yélo liée à l'utilisation que le client pourrait faire d'un vélo, ou des dommages que le client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un vélo, est entièrement exclue.

ARTICLE 9 – PENALITES

Au début de chaque contrat d'abonnement, le client autorise par avance Yélo à encaisser le dépôt de garantie pour le compte de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérées : détérioration de l'équipement, usage frauduleux, non restitution de l'équipement et /ou vol.

RETARD

En cas de non-restitution de l'équipement à la date prévue par le contrat de location, le client s'expose à des pénalités forfaitaires. Au-delà de cinq semaines de retard, l'équipement sera considéré comme volé, et l'intégralité de la caution sera alors prélevée.

DEGRADATIONS

En cas de dégradation de l'équipement loué, le montant des réparations sera évalué par l'équipe technique de Yélo. Si les préjudices subis égalent ou excèdent le montant du dépôt de garantie, l'intégralité de la caution sera prélevée.





VOL

VAE ou bicyclette : En cas de vol, le montant du préjudice excédant le montant du dépôt de garantie, le client doit impérativement signaler en ligne le vol du vélo loué afin d'avertir l'assureur. Un dépôt de plainte devra également être effectué. Signalement et dépôt de plainte devront impérativement être réalisés dans un délai maximum de 5 jours calendaires suivant la connaissance du vol. En cas de non-conformité des éléments transmis ou de dépassement des délais imposés, le client devra s'acquitter lui-même du remboursement du dépôt de garantie.

ARTICLE 10 – RETRAIT, RETOUR ET ENTRETIEN DE L'EQUIPEMENT

RETRAIT

Pour retirer son équipement, le client se rend à la date prévue au point de location Yélo ou sur tout autre site convenu avec Yélo. Il justifie de son identité (pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou permis de conduire) et justifie de son lieu de résidence (justificatif de domicile de moins de trois mois).

Une fiche d'état initial du vélo est établie. Cette fiche concerne l'équipement et ses accessoires. En signant la fiche d'état, le client reconnaît que l'équipement loué est équipé de ses accessoires et est en état de bon fonctionnement.

ENTRETIEN

Modalités de réalisation des prestations d'entretien (Maintenance Régulière ou autres)

Les prestations d'entretien sont assurées par la Yélo. Le client s'engage à présenter l'équipement pour toute visite obligatoire de contrôle (maintenance régulière) de l'état de celui-ci, après avoir convenu d'un rendez-vous par téléphone avec la Yélo. En cas de non-présentation de l'équipement, Yélo se réserve le droit de suspendre le contrat.

Le client doit impérativement présenter l'équipement au point de location Yélo, et ce, par ses propres moyens.

En cas de pièces rendues défectueuses par une utilisation anormale de l'équipement, le client est responsable de faire effectuer les réparations par Yélo selon un calendrier qui lui sera fixé. Les pièces et la main d'œuvre lui seront facturées. L'auto-réparation et le recours à tout autre prestataire externe (vélociste ou autre) sont proscrits.

Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier l'équipement de quelque façon. Un guide d'utilisation sera mis à disposition du client lors de la signature du contrat de location.

DELAIS

La maintenance régulière des équipements loués doit être réalisée approximativement tous les 6 mois.

Yélo organise donc des rappels réguliers des équipements. Cependant, le client est libre de demander une prestation d'entretien avant la date prévue s'il l'estime nécessaire.

RESTITUTION DU VELO

Le client s'engage à restituer le vélo à la fin de sa période d'abonnement mais également à tout moment sur demande de Yélo effectuée par téléphone et/ou par courrier électronique pour des raisons de maintenance notamment.





Le client se rend au point convenu pour la restitution de l'équipement, au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date convenue avec l'équipe d'exploitation du service. Une nouvelle fiche d'état de l'équipement sera alors établie.

Aucun remboursement n'est prévu en cas de restitution de l'équipement avant la date prévue.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Le traitement des données du client s'effectue dans le cadre du contrat d'Obligation de Service Public confié par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle à Yélo.

Yélo s'engage à ne pas divulguer les informations concernant les clients. Yélo ne vend, loue ou communique à aucun tiers les données personnelles fournies par les clients.

Donner son consentement pour le suivi des courriels nécessaires au suivi de la relation commerciale et contractuelle.

Yélo assure la protection des données transmises par les clients et leur conseille vivement d'user de toutes les précautions nécessaires à la protection de leurs données personnelles lorsqu'ils sont sur Internet.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

11.1 Objectifs des traitements de données à caractère personnel

Yélo traite les données personnelles des usagers selon les objectifs suivants :

- accès au service, au site internet, à la souscription du contrat (location du vélo ainsi que, le cas échéant, d'accessoires complémentaires et souscription le cas échéant et au suivi du contrat ;
- gestion des paiements et des factures ;
- gestion du service client et des réclamations éventuelles ;
- gestion de la satisfaction client (réalisation d'enquêtes de satisfaction)
- détection des vols.

11.2 Destinataires des données des usagers

Les destinataires des données sont les services habilités de Yélo et de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle dans le cadre uniquement des missions qui leur sont confiées et dans le respect de la confidentialité et de la sécurité la plus stricte à laquelle l'exploitant s'engage envers l'utilisateur.

Est également destinataire toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement tout tiers autorisé pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

11.4 Durée de conservation des données

Les données personnelles traitées, sont conservées pendant la durée du contrat de location, et à l'issue de celui-ci, pendant une durée de deux ans liés à la prescription des actions prévue à l'article L 218-2 du code de la consommation.

Les données de facturation sont conservées pendant la durée légale de 10 ans.

11.5 Modalités d'exercice des droits relatifs aux données personnelles





Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation de leur traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données qui le concernent.

Le client, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant le service clientèle de Yélo :

Yélo

Service clientèle

Rue Moulin Vendôme 17140 Lagord.

Numéro du centre d'appels Yélo : 0 810 17 18 17 (0,06 € / min)

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

ARTICLE 12 – LITIGES

Le client peut effectuer une réclamation dans un délai de trois mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation. Le présent règlement intérieur est soumis à la loi française. Tout différent relatif à son exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse suivante :

Yélo

Service clientèle

Rue Moulin Vendôme 17140 Lagord.

