



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES LEVÉLO+

Article 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales d'utilisation sont applicables à l'ensemble du service de vélos en location longue durée, délivré par la Métropole Aix-Marseille-Provence et exploité par la Régie Des Transports des Bouches du Rhône (RDT 13), le loueur, sous la dénomination « **levélo+** ».

Article 2. Objet

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers (ci-après les « **clients** ») particuliers peuvent utiliser le service de location de vélos « **levélo+** » et précise leurs droits et leurs obligations.

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 des présentes conditions générales d'utilisation. La grille tarifaire annexée aux présentes conditions générales d'utilisation en font partie intégrante.

Article 3. Description du service

« **levélo+** » est un service de location de vélos à assistance électrique, de vélos pliants ou de vélos spécifiques avec accessoires pour une durée de 12 mois renouvelable une fois, avec possibilité de rendre le vélo au bout du 3^{ème} mois sous réserve du paiement d'une indemnité définie dans la grille tarifaire. Pour le vélo cargo la durée est de 6 mois maximale renouvelable une fois sous condition avec possibilité de rendre le vélo au bout du 1^{er} mois sous réserve du paiement d'une indemnité définie dans la grille tarifaire. Toute reconduction tacite est expressément exclue. RDT se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement de sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.

RDT ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des équipements disponibles. Les vélos sont réservés et loués dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre. Chaque vélo est loué avec un système antivol. Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de la Métropole Aix-Marseille-Provence pendant toute la durée de la location.

Article 4. Catégorie de clients éligibles

Le service « **levélo+** » est réservé aux clients de plus de 16 ans, résidents de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence.

Une personne physique ne pourra établir qu'un seul contrat pour un seul vélo en son nom propre sauf dans le cas où il s'agit d'une location prise pour des personnes dont il a la responsabilité légale (mineur, tutelle sous réserve de justificatifs).

Le Client déclare pour lui-même et les personnes dont il a la responsabilité légale, être apte à la pratique du vélo et n'avoir connaissance d'aucune contre-indication médicale. Le loueur ne pourra être tenu pour responsable des dommages dus à l'inaptitude du client.

Article 5. Modalités d'accès au service

Pour accéder au service « **levélo+** », le Client doit :

- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse mail afin de pouvoir recevoir une alerte l'avertissant de l'échéance prochaine de sa location),
- Fournir une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité : carte d'identité, passeport ou titre de séjour (valable plus de 6 mois).
- Fournir une photocopie d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- S'acquitter du paiement dans les conditions définies à l'article 7 des présentes conditions générales d'utilisation ;
- Fournir un RIB,
- Fournir la photocopie de la pièce d'identité du Titulaire du compte bancaire porté sur le RIB s'il est différent du Client.
- Fournir une attestation de responsabilité civile couvrant le client pour la durée du contrat de location.

- Fournir une caution en application des tarifs en vigueur à la date de la signature de son contrat de location. La caution pourra être retenue partiellement ou totalement dans les conditions prévues par le présent règlement.
- Sélectionner :
 - Le vélo à assistance électrique et accessoires souhaités,
 - Le tarif correspondant à sa situation au jour du retrait du vélo et fournir les justificatifs nécessaires pour les tarifs le nécessitant,
 - La date et le lieu de retrait du ou des vélos et des accessoires.
- Signer son contrat de location et accepter les présentes CGU.

Article 6. Prix du service

Les tarifs du service « **levélo+** » sont fixés dans la grille tarifaire annexée aux présentes conditions générales d'utilisation.

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation du vélo, cette possibilité reste à la charge du Client.

Article 7. Modalités de paiement

Pour s'acquitter du paiement, le Client choisit entre les deux options suivantes :

- Contrat avec paiement au comptant : payer le 1^{er} mois de location à la réservation puis payer le jour du retrait le montant complet de la location par carte bancaire.
- Contrat avec mensualisation par prélèvement SEPA : payer le 1^{er} de chaque mois de location.

Seul un RIB personnel au nom du titulaire du contrat sera accepté. Le Client s'engage à signaler toute modification de ses coordonnées bancaires par mail à contact@leveloplus.com

Le Client doit en outre fournir une caution conformément à l'article 8 des présentes conditions.

Procédure de contentieux pour échéance impayée :

Dès la première échéance impayée, le titulaire du contrat recevra un avertissement avec rappel des conditions générales d'utilisation

Dès la 2^{ème} échéance impayée, le service levélo+ se réserve le droit de réclamer le vélo et ses accessoires, avec règlement des échéances impayées et clôture du contrat.

Dès la 3^{ème} échéance impayée, le contrat sera transmis au service recouvrement avec mise en demeure et prélèvement sur bulletin de salaire.

Article 8. La caution

Le Client doit fournir une caution en application des tarifs en vigueur à la date de signature de son contrat. Les montants de la caution sont fixés dans la grille tarifaire annexée aux présentes conditions générales d'utilisation.

La caution devra être constituée par mandat SEPA par présentation d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB). La constitution de la caution est effectuée au moment de la signature du contrat de location. Il n'est pas encaissé au moment de la signature du contrat. La caution pourra être retenue partiellement ou totalement dans les conditions suivantes.

En cas de dégradation du vélo, le Client supporte les montants correspondants aux dommages subis pendant la location, sauf cas de force majeure, défaut constructeur, faute du loueur. Le loueur facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur. Le client s'engage à réaliser, sur demande du service Levélo+, un virement du montant total des réparations ou de la caution en cas de vol du vélo et de ses accessoires. Concernant uniquement les cautions, un échéancier pourra être proposé par la direction financière (sur demande du titulaire du contrat) n'excédant pas 4 mensualités. En cas de non-paiement, RDT procède à l'encaissement de la somme due pour couvrir la facturation des dommages.

En cas de non restitution du vélo, le loueur pourra encaisser l'intégralité du montant de la caution.

Article 9. Responsabilités du Client

Le Client a l'obligation d'assumer la garde du vélo de son retrait à sa restitution. Il doit verrouiller le système antivol fourni, dès qu'il interrompt l'utilisation du vélo, en englobant la poutre du vélo et un point fixe solidement implanté dans le sol (ou mur) et est autorisé à se doter de tout système de sécurité personnel qu'il jugera nécessaire ou tel que réclamé par son assurance.

Le Client a obligation d'utiliser le vélo à des fins non-professionnelles. Il peut l'utiliser sur le trajet domicile-travail et ses activités de loisir. Tout usage à des fins de transport de marchandise ou de personne est strictement interdit. Le loueur se réserve la faculté de résilier le contrat de location en cas d'usage professionnel. Le vélo est en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de son retrait. Par le simple fait de retirer un vélo, le Client

reconnait que le vélo mis à sa disposition par le service « **levélo+** » est en bon état de fonctionnement.

Le Client s'engage à l'utiliser avec soin, à réaliser les révisions obligatoires telle que précisé dans la grille tarifaire, à respecter le poids total autorisé en charge (PTAC) indiqué sur le cadre du vélo 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 (hors usure normale).

Le Client a l'obligation d'entretenir ou de faire entretenir le vélo auprès d'un professionnel, en respectant les obligations de non modification du vélo énoncées ci-dessous.

Pour toute demande d'intervention auprès du service Levélo+, un devis sera envoyé au client sous 48h suivant la date de restitution (pour révision, réparation ou restitution définitive).

Pour toute réparation relevant de la sécurité du titulaire du contrat, le client s'engage à régler le montant des réparations (garde boue cassé, pneus usés, leviers de frein tordus, éclairage hors service...).

Le Client a l'obligation d'informer le loueur de tout défaut ou usure.

Le Client a l'obligation d'avoir une assurance responsabilité civile. Cette assurance couvre les dommages causés à autrui (blessure d'un piéton, dégâts matériels sur un autre véhicule, etc.). Le Client dégage RDT et la Métropole Aix-Marseille-Provence 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 immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfants transportés sur un siège bébé, siège enfant/junior ou sur un vélo familial.

Le Client en sera responsable, sauf en cas de force majeure, défaut constructeur ou faute de RDT.

Il est interdit au Client :

- de modifier le cycle ainsi que ses accessoires ;
- de prêter ou sous-louer le vélo à un tiers ;
- de transporter un autre passager, hormis des enfants avec l'usage strict d'un siège adapté, dont les caractéristiques et la mise en œuvre sont conformes aux normes en vigueur ;
- de transporter des marchandises à titre professionnel ;

En tout état de cause, un usage entraînant un dépassement du volume kilométrique indiqué dans la grille tarifaire entraînera l'application d'une pénalité suivant le barème défini dans cette même grille tarifaire.

Le Client ne peut utiliser un vélo que 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, RDT ou la Métropole Aix-Marseille-Provence ne pourront en aucun cas en être tenus pour responsables

Il est en outre recommandé au Client de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries
- effectuer le réglage de la selle et/ou de guidon 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)
- enlever systématiquement la batterie lors du stationnement du vélo.
- ne pas stationner le vélo sur l'espace public et dans un local non fermé à clés entre 22h et 6h du matin.

De plus, il est obligatoire de faire réaliser une révision du vélo selon la fréquence indiquée dans la grille tarifaire et recommandé de faire vérifier les points de sécurité du vélo régulièrement et d'alerter la RDT en cas de dysfonctionnement constaté du vélo.

Article 10. Vol ou sinistre

En cas de vol, le Client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo dans les deux jours ouvrés suivant le constat de vol. Il doit déclarer, dans les trois jours ouvrés suivant le constat du vol, le vol à RDT en transmettant soit par mail à contact@leveloplus.com ou à l'adresse RDT13, Service levélo+, 304 Rue du Dirigeable, 13400 AUBAGNE, une copie du dépôt de plainte. A défaut de la transmission du dépôt de plainte, les échéances continueront à être prélevées et ne pourront pas bénéficier d'un remboursement. A réception du dépôt de plainte et du règlement de la caution, le contrat sera alors clôturé.

En cas de dégradation, le Client s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparations facturés par RDT sur la base de la grille tarifaire en vigueur. A défaut de paiement, RDT encaisse la caution à hauteur des frais correspondants.

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, RDT réclamera au Client la réparation de son entier préjudice selon le barème indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.

Article 11. Conditions de retrait et de restitution d'un vélo loué

Les vélos sont retirés et restitués dans l'un des espaces opérant ce service ou à domicile selon le tarif en vigueur, la restitution devant être réalisée au terme de la durée définie au moment de la formalisation du contrat de location.

Le retrait et la restitution du vélo se font sur rendez-vous, pris soit directement sur le site web du service, soit auprès du service client. Le rendez-vous de retrait du vélo intervient dans les 15 jours après la date de souscription en ligne. En cas de non présentation à un rendez-vous ou d'annulation à moins de 24h dudit rendez-vous, une pénalité sera appliquée, dont le montant est défini dans la grille tarifaire annexée aux présentes conditions générales.

Le retrait d'un vélo

Pour retirer son vélo, le Client se rend à la date et à l'horaire prévus dans les points relais « **levélo+** », fixes ou mobiles, en fournissant les pièces énoncées à l'article 5 des présentes conditions, s'il ne les a pas déjà téléchargées sur le site web du service. Le loueur dispensera des conseils pour la bonne utilisation du vélo à assistance électrique.

Lors du retrait, un état des lieux du vélo est établi de façon contradictoire entre le Loueur et le Client.

Restitution du (des) vélo(s)

Le Client est tenu de restituer le vélo dans l'état dans lequel il lui a été remis (hors usure normale).

Le vélo loué doit impérativement être restitué au plus tard sept jours après la fin du contrat de location. Tout retard fera l'objet de pénalités de retard d'un montant fixé dans la grille tarifaire en vigueur, par vélo et par jour de retard.

Un état des lieux est établi contradictoirement entre RDT et le Client lors du retour du vélo. Le loueur spécifie les éléments constituant une usure normale du vélo, à sa charge et les éléments constituant une usure anormale, à la charge du Client. Dans ce dernier cas, une facture sera établie sous 48h sur la base du barème forfaitaire en vigueur. Cette facture devra être payée immédiatement par le Client afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution de la caution.

En cas de non restitution du vélo, RDT pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaisser l'intégralité du montant de la caution.

Article 12. Droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation, qu'il peut exercer dans un délai de quatorze jours francs, à compter de la date du retrait du vélo. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas d'exercice du droit de rétractation, RDT rembourse le client dans un délai maximum de quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé, par crédit de son compte bancaire (transaction sécurisée), par chèque ou par virement.

L'exercice de ce droit de rétractation impose au Client de restituer le vélo dans un délai maximum de 10 jours à compter de sa déclaration de rétractation. Pour ce faire des rendez-vous lui seront proposés en fonction du planning du service ; en cas d'incompatibilité et d'impossibilité de convenir d'un rendez-vous dans le délai de 10 jours, le Client devra prendre toutes les dispositions nécessaires par messagerie électronique ou voie postale pour organiser la restitution du vélo, à ses frais, à l'attention de RDT13, Service levélo+, 304 Rue du Dirigeable, 13400 AUBAGNE (contact@leveloplus.com). Un état des lieux sera réalisé à réception et les frais afférant à la remise en état du vélo seront facturés et prélevés au Client.

L'application de ce droit de rétractation impose toutefois que le Client n'ait pas fait usage du vélo au-delà de l'usage indiqué dans la grille tarifaire.

Article 13. Résiliation

Le Client peut à tout moment résilier son contrat de location selon les causes précisées ci-dessous. Un remboursement au prorata temporis sera effectué en cas de paiement comptant ou le prélèvement des mensualités restantes cessera pour les causes de résiliation suivantes :

- Accident ou maladie rendant incompatible à la pratique du vélo
- Grossesse
- Licenciement
- Décès
- Déménagement en dehors de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Sur la base des justificatifs suivant respectivement pour les causes précitées :

- Copie de l'arrêt maladie ou certificat médical
- Attestation de cessation d'activité
- Acte de décès
- Justificatif du nouveau domicile

Résiliation avant le troisième mois de location

En dehors de ces causes de résiliation, toute restitution du matériel avant le troisième mois entraînera la perception de l'abonnement correspondant aux 3 mois de location par carte bancaire, augmentée des sommes à percevoir pour une éventuelle remise en état suite à l'état des lieux contradictoire de fin de location et la perception de l'indemnité telle que définie dans la grille tarifaire. Le Client peut résilier son contrat sur demande adressée par courrier à l'adresse RDT13, Service levélo+, 304 Rue du Dirigeable, 13400 AUBAGNE ou via réclamation sur le site www.leveloplus.com.

Résiliation après le troisième mois de location

Le Client dispose de la possibilité de rendre son vélo après le troisième mois de location sous réserve du paiement d'une indemnité telle que définie dans la grille tarifaire.

Pour ce faire, il devra le signifier par courrier à l'adresse RDT13, Service levélo+, 304 Rue du Dirigeable, 13400 AUBAGNE ou via réclamation sur le site www.leveloplus.com afin de prendre rendez-vous pour la restitution du vélo et la réalisation d'un état des lieux contradictoire de fin de location.

La résiliation entraînera le remboursement de l'abonnement en cas de paiement comptant, déduction faite du mois entamé à compter de la date d'anniversaire du contrat ainsi que des sommes à percevoir pour une éventuelle remise en état suite à l'état des lieux contradictoire de fin de location. En cas de paiement par prélèvement mensuel, ces derniers cesseront à l'issue d'un dernier prélèvement d'une somme correspondant au dernier mois entamé, augmentée des sommes à percevoir pour une éventuelle remise en état suite à l'état des lieux contradictoire de fin de location.

Le fait de recourir à cette possibilité de résiliation implique que le Client ne pourra plus souscrire à une offre « levélo+ » ultérieurement.

Résiliation à l'initiative de RDT

La résiliation peut intervenir à l'initiative de RDT en cas de :

- Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs,
- Non-respect des présentes conditions générales d'utilisation incluant une mauvaise utilisation du vélo, le non-respect du poids total autorisé en charge, une utilisation professionnelle etc.,
- Non paiements des coûts mensuels liés au contrat de location.
- Refus de paiement des coûts de remise en état du vélo en cours de location.

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales. La résiliation à l'initiative de RDT entraînera la perception des sommes restant dues de clôture de contrat, y compris les sommes à percevoir pour une éventuelle remise en état suite à l'état des lieux contradictoire de fin de location. Le Client sera, le cas échéant, informé par courriel et par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation sera effective après application d'un délai de 72 heures à compter de la date de réception de l'accusé de réception.

Article 14. Confidentialité des données personnelles

Les données personnelles seront traitées pour fournir les services souscrits par le Client et pour assurer la gestion et la performance des services de mobilité fournis par RDT agissant au nom et pour le compte de la Métropole Aix-Marseille-Provence. La base légale du traitement est l'article 6.1 e) du Règlement général sur la protection des données (RGPD) car il est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dévolue à la Métropole autorité organisatrice de la mobilité sur son territoire et à sa régie de transport RDT et de l'article 6.1 f) du RGPD pour répondre aux intérêts légitimes de la Métropole de disposer d'un moyen de contact électronique des usagers des services de transports. Les données des Clients sont destinées à RDT, aux sociétés qui les traitent, ainsi qu'à la Métropole Aix-Marseille-Provence et leurs prestataires situés dans l'Union Européenne.

Les données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services. Conformément au RGPD et à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, chacun dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles. Chacun peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Pour exercer ses droits ou pour toute autre question sur le traitement de ses données personnelles, contactez le délégué à la protection des données de la RDT par le biais du formulaire de contact sur www.leveloplus.com ou à l'adresse postale suivante : RDT13, service levélo+, À l'attention du DPO (Délégué à la protection des données), 04 Rue du Dirigeable, 13400 Aubagne. Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données de la Métropole :

- par courrier accompagné d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : Métropole d'Aix-Marseille-Provence - A l'attention du DPO (Délégué à la

protection des données) - BP 48014 - 13567 MARSEILLE CEDEX 02

- par mail à l'adresse suivante : dpo@ampmetropole.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, RDT 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.

Article 15. Prise d'effet, validité et modification des conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions sont applicables pour tous les nouveaux contrats « levélo+ » conclus après l'entrée en vigueur de ces conditions.

Ces nouvelles conditions générales d'utilisation seront notifiées par mail à tous les clients détenteurs d'un contrat antérieur à la date d'entrée en vigueur de ces dernières.

Dans le mail notifiant les nouvelles conditions générales d'utilisation, il sera précisé le choix laissé au client soit :

- d'accepter les nouvelles conditions générales d'utilisation ;
- de refuser les nouvelles conditions générales d'utilisation. Dans ce cas, le client pourra exiger soit la résiliation du contrat de location, soit l'application des conditions générales d'utilisation en vigueur à la signature du contrat de location.

En l'absence de refus expressément formalisé par écrit par le client dans un délai de deux mois à compter de la notification des nouvelles conditions générales d'utilisation, celles-ci seront considérées comme acceptées et applicables à l'issue de ce délai de deux mois.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont disponibles dans les agences opérant le service « levélo+ » et sur le site internet www.leveloplus.com et www.lepilote.com. Lors de la validation d'une commande sur le site internet, le Client accepte les dispositions de la dernière version en vigueur disponible sur le site www.leveloplus.com et www.lepilote.com. Ces conditions générales d'utilisation peuvent également être fournies aux Clients sur simple demande écrite.

Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.

Article 16. Loi applicable et règlement des litiges

Les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation sont régies par la loi française.

Toute réclamation peut être présentée par téléphone au 0800 713 137 et sur le site www.lepilote.com ou www.leveloplus.com.

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 le loueur à sa réclamation préalable. L'organisme de médiation de référence est la MTV (Médiation Tourisme et Voyage). La demande de médiation peut s'effectuer directement sur internet à cette adresse : <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/> ou par voie postale en envoyant ce formulaire à l'adresse : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

Le Client peut également introduire une réclamation dans la langue de son choix en passant par la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne, pour les ventes conclues sur le site Internet. Celle-ci avisera le loueur du dépôt d'une réclamation. Le Client et le loueur s'accorderont alors sur le médiateur auquel ils feront appel pour régler leur litige. La plateforme européenne de règlement des litiges est disponible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. En cas d'échec des procédures de médiation, les litiges devront être soumis aux juridictions compétentes.



RDT 13
304 rue du Dirigeable
13400 Aubagne
Leveloplus.com / CGU/CGV / Avril 2022