

Le service de location Setram vélo est proposé par Le Mans Métropole\* par l'intermédiaire de la SETRAM. La SETRAM loue au Client dont la signature figure sur le contrat, un vélo identifié par un numéro. Cette location est consentie aux présentes conditions générales que le Client accepte et s'engage à respecter.

## 1 - CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

**1.1** Le contrat de location est conclu entre la Setram et une personne physique.

**1.2** Le contrat s'adresse à une personne physique majeure habitant, étudiant ou travaillant sur le périmètre de Le Mans Métropole.

**1.3** Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. Le contractant est l'unique utilisateur du vélo SETRAM.

**1.4** La SETRAM se réserve le droit d'apprécier la capacité des usagers à utiliser un vélo dans le cadre du service de location.

**1.5** La personne louant le vélo se déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

## 2 - SOUSCRIPTION

**2.1** Le contrat de location doit être établi uniquement à l'Espace vélo situé : 15 avenue du Général de Gaulle, 72000 LE MANS.

**2.2** En souscrivant un contrat, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées par la SETRAM (pour une durée de 3 ans après la fin de son contrat) pour lui permettre de gérer son contrat.

**2.3** Le Client doit choisir :

- le type de vélo : classique, à assistance électrique, pliant ou cargo;

- la durée de son abonnement. La période de location s'étend sur des périodes de 1 jour, 7 jours (vélo cargo), 1 mois, 3 mois ou 1 an.

**2.4** La souscription et le retrait du vélo s'effectue le même jour sur rendez-vous à l'Espace Vélo.

**2.5** La SETRAM se réserve le droit de refuser toute demande de location justifiée par l'absence de vélo. Dans ce cas, la personne devra s'inscrire sur liste d'attente à l'Espace vélo.

Lors de la disponibilité du cycle, elle sera prévenue par mail, courrier ou téléphone. Il lui suffira de suivre les démarches indiquées et de prendre rendez-vous. Le vélo lui sera réservé durant 15 jours ouvrables (le cycle est alors bloqué pour le Client). Au-delà, si la personne n'est pas venue prendre possession du vélo, la réservation sera annulée. Le Client doit alors effectuer une nouvelle demande de location.

## 3 - FLOTTE DE VÉLOS

**3.1** La SETRAM ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des stocks disponibles.

**3.2** Les vélos sont loués dans l'ordre de réception des demandes.

### Types de vélos proposés

**3.3** Un ou plusieurs types de vélo peuvent être proposés à la location : vélo de ville (classique), à assistance électrique ou pliant ou vélo cargo. Les tarifs en vigueur à la date de l'abonnement s'appliquent.

Chaque vélo est loué avec un antivol fourni avec 1 clef. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.

### Accessoires

**3.4** Des porte-bébés sont proposés en location ou à la vente au Client (dans la mesure des stocks disponibles). Le porte bébé doit être installé et fixé par le personnel de l'Espace vélo qui est qualifié pour le faire. Le tarif en vigueur à la date de la location s'applique.

**3.5** Seul le Client bénéficiant d'un vélo en cours de location peut louer un porte-bébé proposé par le service Setram vélo. Le porte-bébé peut être loué, à tout moment au cours de l'abonnement. Toutefois, la location ne peut débuter qu'à la date anniversaire de début d'abonnement du vélo (ex : location du vélo au 6 février = location du porte-bébé à partir du 06 d'un mois, quelconque

pendant la période de location de vélo).

La fin de location du vélo entraîne la fin de location de l'accessoire.

**3.6** La location de cet accessoire n'impacte pas le montant du dépôt de garantie.

## 4 - PAIEMENT

**4.1** L'intégralité du montant de la location doit être payée au comptant lors du retrait du vélo. Tout frais bancaire suite à un paiement non valide sera refacturé au Client.

**4.2** Les tarifs réduits sont accordés aux porteurs de cartes d'abonnement Moovéa selon les conditions suivantes : le tarif réduit vélo s'applique uniquement sur les forfaits vélo "1 mois", "3 mois" et "1 an" pour les abonnés Moovéa "365 jours" ou Illico Scolaire, Etudiant, Salarié, Tout Public et Senior en cours de validité et habitant sur l'une des communes de Le Mans Métropole\*.

**4.3** La SETRAM se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

**4.4** Le Client peut à tout moment résilier son contrat de location. Dans ce cas, le tarif sera recalculé sur la base de la périodicité inférieure (toute période commencée étant due).

## 5 - DÉPÔT DE GARANTIE

**5.1** Un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la signature du contrat, doit être constitué par une personne majeure sous forme de chèque, mandat SEPA ou d'espèces au moment du retrait du vélo (ou carte bleue pour les locations de 1 à 30 jours).

**5.2** Le chèque doit être remis le jour du retrait du vélo.

**5.3** En cas de chèque n'appartenant pas au Client, le titulaire du compte doit justifier de son identité.

**5.4** Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes, susceptible d'affecter pendant la période de l'abonnement le bon encaissement du chèque de garantie. Tout frais bancaire pour chèque invalide sera refacturé au Client.

### Encaissement du dépôt de garantie ou restitution

**5.5** En cas de non-paiement d'une facture ou d'un abonnement, la SETRAM procède à l'encaissement du dépôt de garantie. Tout frais bancaire pour chèque invalide sera refacturé au Client.

**5.6** En cas de défaut de restitution du vélo (vol, disparition, dégradation...) et (ou) des accessoires pour tout motif à la date convenue, la SETRAM encaisse le dépôt de garantie sous 3 jours.

**5.7** À l'exception des deux cas précités, le dépôt de garantie est restitué au Client au plus tard un mois après la restitution du vélo et des accessoires.

La SETRAM exercera toute poursuite utile.

## 6 - RETRAIT ET RETOUR D'UN VÉLO

### Retrait d'un vélo

**6.1** Le vélo est réputé en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de la mise à disposition.

Par le simple fait de retirer le vélo, le Client reconnaît que le vélo mis à disposition est en bon état de fonctionnement.

**6.2** Pour retirer son vélo, le Client se rend à l'Espace vélo à la date prévue. Il doit justifier de son identité (pièce d'identité) et justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc.) pour les personnes habitant le périmètre de Le Mans Métropole\*. Pour les personnes résidant hors Le Mans Métropole, un bulletin de salaire de moins de trois mois est demandé, justifiant le fait de travailler sur Le Mans Métropole\*.

**6.3** Le Client remplit le contrat de location et un état de départ contradictoire du vélo est établi entre l'équipe d'exploitation du service vélo et le Client. Cet état de départ concerne le vélo, l'antivol ainsi que les autres accessoires loués ou fournis.

### Restitution d'un vélo

**6.4** Le Client s'engage à restituer le vélo propre et en bon état de fonctionnement.

**6.5** Le Client prend rendez-vous avec l'Espace vélo pour le retour du vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date convenue avec l'équipe de l'Espace vélo.

**6.6** L'état de retour du vélo est établi contradictoirement avec le Client lors du retour du vélo. Le schéma et les commentaires indiqueront les éléments constituant une usure anormale ou les pièces cassées à la charge du Client. Dans ce cas, une facture est immédiatement établie sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Cette facture doit être payée immédiatement par le Client afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie.

### Restitution d'un vélo par un tiers

**6.7** La remise du vélo par un tiers au nom du Client vaut mandat de restitution et ne dégage pas ce dernier de ses responsabilités.

### Restitution d'un vélo en retard

**6.8** En cas de retard (même signalé), une facturation journée sera appliquée (tarif 1 jour du vélo concerné X le nombre de jours de retard).

### Non restitution d'un vélo

**6.9** En cas de non restitution du vélo à la date prévue, la SETRAM peut immédiatement encaisser l'intégralité du dépôt de garantie ou engager des poursuites judiciaires.

### Vol et sinistre

**6.10** Le Client s'engage à déclarer à la SETRAM immédiatement tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou des accessoires mis à sa disposition.

**6.11** En cas de vol, le Client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo.

Il doit déclarer sans délai le vol à la SETRAM en remettant à l'Espace vélo une copie du dépôt de plainte.

Faute de quoi, la SETRAM déposera plainte contre le Client pour vol.

**6.12** En cas de sinistre, le montant des réparations sera évalué par la SETRAM et facturé au Client immédiatement.

**6.13** En cas de dégradations du vélo, le Client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo. La SETRAM facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date du retour.

## 7 - UTILISATION DU VÉLO

**7.1** Le Client s'engage à conduire prudemment et à respecter le code de la route.

**7.2** Le vélo et ses accessoires restent la propriété de la SETRAM pendant toute la durée de la location.

**7.3** Le Client sera tenu personnellement responsable en cas de vol ou de bris quel que soit l'auteur du dommage.

**7.4** Il est interdit au Client :

- de modifier le cycle ainsi que les accessoires et ou d'y effectuer des réparations ;
- de le peindre ou d'y apposer des autocollants ;
- de prêter ou sous-louer le cycle ;
- de transporter un passager à l'exception d'un enfant en bas âge sous réserve qu'il soit installé dans un siège agréé.

**7.5** Le vélo doit être exclusivement utilisé dans les limites du département de la Sarthe. Il doit être exclusivement utilisé sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route (exemple : interdit d'accès sur les pistes de l'Arche de la nature). Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, la SETRAM ne peut en aucun être tenue pour responsable.

**7.6** Le Client dégage la SETRAM de toutes responsabilités découlant de l'utilisation du vélo mis à sa 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'un enfant transporté sur un siège bébé équipant le vélo.

**7.7** L'attention du Client est attirée sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objet non volumineux. Le Client peut équiper l'arrière du vélo d'un siège enfant permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi. Dans le cas d'un siège bébé loué avec le vélo, il est installé et fixé par le personnel de l'Espace vélo qui est qualifié pour le faire.

**7.8** Le Client déclare avoir la responsabilité de la garde du vélo dès sa mise à disposition et jusqu'à sa restitution à la SETRAM. Il s'engage à l'utiliser avec soin et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires à l'issue de la période de location dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

**7.9** Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, le Client s'engage à systématiquement attacher le cadre de son vélo à un support fixe (type barrière) à l'aide de l'antivol fourni par la SETRAM.

**7.10** Si votre vélo stationne dehors la nuit ou lorsqu'il pleut, enlevez impérativement la batterie pour ne pas l'endommager. En cas de dégradation due au non-respect de cette consigne, les frais engendrés vous seront facturés.

## 8 - ENTRETIEN ET RÉPARATION

**8.1** L'entretien du vélo est à la charge du service Setram vélo durant toute la durée du contrat.

L'entretien concerne toute intervention ne nécessitant pas le remplacement d'une pièce : gonflage des pneus, resserrage de la visserie, etc.

**8.2** En cas de nécessité d'une réparation, le Client doit impérativement s'adresser au service Setram vélo qui procédera à la réparation du vélo. Les réparations concernent les pannes, les crevaisons et tout changement d'une pièce défectueuse (freins, pédales, etc...). Dans ce cas, les pièces défectueuses ainsi que la main d'œuvre seront facturées immédiatement au Client (aux conditions tarifaires en vigueur).

**8.3** L'entretien et les réparations sont effectués uniquement à l'Espace vélo.

Il est interdit au locataire d'intervenir sur le matériel. Seuls les agents du service Setram vélo sont habilités à effectuer les opérations de maintenance et les réparations. En cas d'un éventuel déplacement d'un agent de l'Espace vélo, un forfait déplacement de 25 euros sera appliqué en plus des pièces facturées.

**8.4** En cas de détérioration, de son fait ou non, le Client s'engage à régler à la SETRAM les frais de remise en état du vélo (aux conditions tarifaires en vigueur).

**8.5** Les tarifs des prestations facturées sont affichées dans le point de location vélo et en ligne sur le site internet de la SETRAM. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance.

**8.6** Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la réalisation des travaux.

**8.7** Le Client ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de la jouissance ou immobilisation du vélo dans le cas de réparations ou révision.

### Révision obligatoire

**8.8** Une maintenance obligatoire doit être effectuée durant l'année de location. Le Client s'engage à présenter le vélo durant cette période. Le cycle sera alors remis en état. Sur demande, et sous réserve de disponibilité, un vélo classique pourra être prêté le temps de la révision. En cas de non-respect des obligations de maintenance la Setram se réserve le droit de mettre fin au contrat de location (et d'imputer des frais de maintenance).

**8.9** En cas de mauvais usage du vélo constaté, la SETRAM facture les réparations selon les tarifs en vigueur et se réserve le droit d'interrompre le contrat.

## 9 - ASSURANCES & RESPONSABILITÉS

La location du vélo ne comprend pas d'assurance. L'assurance contre le vol est à la charge du Client et à son initiative. Le Client reconnaît être titulaire d'une assurance en responsabilité civile individuelle couvrant sa responsabilité pour l'usage dudit vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers.

## 10 - DROITS DE LA SETRAM

En cas de non-respect par le Client des conditions générales de location ici décrites, la SETRAM peut résilier le présent contrat de plein droit, sans ouvrir de droit à remboursement ou indemnité.

En cas de résiliation à l'initiative de la SETRAM, le Client sera informé par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation sera effective dans un délai d'un mois à compter de la date de réception du courrier recommandé.

## 11 - DOCUMENTS À FOURNIR

- Une pièce d'identité  
- Un chèque de dépôt de garantie (montant variable selon le type de vélo emprunté)  
- Un justificatif de domicile (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc.) de moins de 3 mois attestant d'une résidence sur l'une des communes de Le Mans Métropole\* pour les habitants dans le périmètre de Le Mans Métropole\*.

Ou

- Un justificatif de moins de 3 mois attestant d'un emploi sur l'une des communes de Le Mans Métropole\* pour les non-résidents dans le périmètre de Le Mans Métropole\*.

## 12 - DONNÉES PERSONNELLES

**12.1** Les données collectées par la SETRAM font l'objet de traitements informatiques dont les finalités sont la gestion et le suivi des relations commerciales. À cet égard, nous suivons les statuts des courriers électroniques dans leurs réceptions ainsi que leurs confirmations d'ouvertures. Elles sont destinées aux équipes d'exploitation du service de location. Lors de la signature par le Client du Contrat de location, il est explicitement mentionné le consentement éclairé de celui-ci sur le suivi des mails échangés.

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

**12.3** L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la SETRAM par courrier à SETRAM - 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 - 72027 LE MANS CEDEX 2.

**12.4** Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, la Setram 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 13 - APPLICATION ET MODIFICATION

La Setram se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales de vente qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet de la Setram. À défaut d'acceptation de ces nouvelles Conditions générales de vente, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

## 14 - 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 Vélo Setram de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : SETRAM Service Vélo - 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 - 72027 LE MANS CEDEX 2.

## 15 - DROIT APPLICABLE

**15.1** La signature du contrat vaut acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente.

**15.2** Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions générales de vente seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

## 16-RECLAMATION

**16.1** Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Service Vélo Setram, 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 - 72027 LE MANS Cedex 2, téléphoner au Service clients : 02 43 24 76 76 (service et appel gratuits) disponible du lundi au vendredi de 6h45 à 19h30 et le samedi de 8h30 à 18h30 ou compléter un formulaire de réclamation sur le site [setram.fr](http://setram.fr) rubrique « Contact ».

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

**16.3** Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client de la Setram 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](http://www.mtv.travel).

L'adresse postale est la suivante :

MTV - Médiation Tourisme Voyage - BP 80303  
75823 PARIS Cedex 17

\* Le Mans Métropole regroupe les communes suivantes : Aigné, Allonnes, Arnage, Champagné, Chaufour-Notre-Dame, Coulaines, Fay, La Chapelle-Saint-Aubin, La Milesse, Le Mans, Mulsanne, Pruillé-le-Chétif, Rouillon, Ruaudin, Saint-Georges-du-Bois, Saint-Saturin, Sargé-lès-Le Mans, Trangé et Yvré-l'Évêque.