CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE FlexO

1er juillet 2025

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après « CGVU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service FlexO.

FlexO est un service de vélos en libre-service du réseau TAO géré par Keolis Orléans Métropole Mobilités.

La souscription au Service par le Client entraine son acceptation de l'intégralité des présentes CGVU.

Ces CGVU s'appliquent au Souscripteur du Service et à l'Utilisateur du Service, même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit le Service. Le Souscripteur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGVU.

Les CGVU peuvent être consultées, sauvegardées et imprimées à tout moment sur l'application FlexO et le site www.tao-mobilites.fr (ci-après « Site »), accessible à tous. Elles sont également disponibles à l'agence commerciale TAO (4 rue de la Hallebarde à Orléans).

Le présent contrat est proposé en langue française et soumis au droit français. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGVU seront, avant toute demande en justice, soumise à expertise amiable.

Les CGVU applicables sont celles en vigueur au 1er juillet 2025.

1. DEFINITIONS

Pour la bonne compréhension des présentes CGVU, les mots désignés ci-dessous ont le sens qui est attribué ci-après :

- **Application** : Application FlexO
- **Client** : à la fois le Souscripteur et l'Utilisateur du Service
- **Exploitant** : Keolis Orléans Métropole Mobilités à qui la gestion et l'exploitation du Service sont confiées par Orléans Métropole, Autorité Organisatrice
- **Matériel** : les Vélos
- **Payeur :** toute personne physique ou morale ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat ou la souscription d'un ou plusieurs Services
- **Service** : service de Vélos en libre-service FlexO proposé par l'Exploitant
- **Station FlexO** : aire de stationnement des Vélos, délimitée sur le domaine public, identifiée par un marquage « TAO FlexO » et un pictogramme représentant un vélo
- **Utilisateur** : toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 3, utilisant le Service

- **Vélo** : vélo à assistance électrique utilisé dans le cadre du Service proposé par Keolis Orléans Métropole Mobilités
- **Zone desservie par FlexO** : zone matérialisée et identifiée dans l'Application dans laquelle le Vélo peut être utilisé

2. DESCRIPTION DU SERVICE ET DISPONIBILITE

2.1 Le Service FlexO permet au Client qui y a adhéré, d'emprunter un Vélo selon les modalités décrites ci-après.

2.2 Le Service est composé de Vélos, de Stations FlexO et d'une Application gratuite permettant la mise à disposition et la remise du Matériel.

L'Application permet l'identification du Client, la souscription du Service, l'utilisation du Vélo et le paiement du Service. Il appartient au Client de vérifier qu'il a suffisamment de batterie sur son smartphone pour pouvoir utiliser le Service.

Les Vélos sont équipés d'un capteur GPS permettant leur localisation.

2.3 Le Service est accessible, dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station FlexO, 7jours/7 24h/24 sauf cas de force majeure.
L'Application permet au Client de localiser, sur une carte, l'emplacement des Vélos disponibles.

2.4 Si le Client n'est pas titulaire d'une Box Mobilité, il dispose d'un droit d'accès au Service à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du Payeur.

2.5 Si le Client est titulaire d'une Box Mobilité, il bénéficie du Service FlexO inclus dans son abonnement le lendemain de l'achat de la Box mensuelle / le jour de prise d'effet de la Box annuelle. Si le Client utilise le Service avant activation du Service FlexO inclus dans sa Box Mobilité, il ne bénéficie pas des 20 minutes gratuites par jour et n'est pas remboursé par l'Exploitant.

3. UTILISATEURS DU SERVICE

3.1 Le Service est réservé aux personnes physiques âgées de 16 ans et plus.

3.2 Le Client déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'Exploitant se réserve le droit de refuser au Client l'accès au Service en cas d'incapacité ou d'inaptitude.

L'inaptitude concerne l'impossibilité d'effectuer certains mouvements (amplitude, vitesse, charge, posture) et/ou l'impossibilité de réaliser certains efforts (musculaire, cardio-vasculaire, respiratoire).

3.3 L'utilisation du Service est strictement personnelle : quand le titulaire d'un compte FlexO active un seul et unique Vélo, celui-ci doit être utilisé uniquement par le titulaire du compte FlexO ayant permis l'activation du Vélo

A défaut, le titulaire du compte FlexO ayant permis de déverrouiller le Vélo est susceptible de se voir appliquer des pénalités.

Trajet de groupe

3.4 3.4 Une fois le Vélo activé par le Client, celui-ci peut utiliser la fonctionnalité de trajet en groupe et activer un Vélo pour un à quatre autres Utilisateurs.
Chacun des Utilisateurs doit alors respecter les présentes CGVU.

3.5 Le Client titulaire d'une Box Mobilité qui active un Vélo pour d'autres Utilisateurs dans le cadre d'un trajet de groupe, est facturé de l'utilisation du Service par les autres Utilisateurs. Seule l'utilisation du premier Vélo est décomptée de son abonnement.

3.6 Le Souscripteur reste responsable, vis-à-vis de l'Exploitant, de la bonne utilisation du Service FlexO, des Vélos utilisés et des paiements concernant les Vélos qu'il a activés.

4. Acces au Service et Utilisation

4.1 L'accès au service nécessite un smartphone chargé de l'application FlexO (version Androïd 7 et IOS 14), sur lequel la géolocalisation est activé, d'un numéro de téléphone portable, une adresse mail, une carte ou une application de paiement et un minimum de 10€ sur le compte bancaire associé.

4.2 Le Client doit créer un compte sur l'Application en complétant les informations personnelles demandées (Numéro de téléphone portable, adresse mail, carte bancaire) et en attestant avoir au moins 16 ans. Une fois le compte créé, le Client s'identifie avec son numéro de téléphone portable.

4.3 Pour bénéficier du service FlexO souscrit dans sa Box Mobilité TAO, le Client doit impérativement utiliser le numéro de portable communiqué à l'Exploitant lors de l'achat de sa Box Mobilité.

Activation d'un Vélo

4.4 Pour activer un Vélo, le Client, après avoir vérifié l'état du Matériel et le niveau de charge de la batterie via l'Application, doit s'identifier sur l'Application, appuyer sur « Scanner et démarrer » puis scanner le QR Code présent sur le guidon du Vélo.

4.5 Le Client comprend et accepte que le niveau de charge électrique restant d'un Vélo diminuera au fur et à mesure de l'utilisation du Vélo, en fonction de la durée d'utilisation, de la distance parcourue, des conditions de circulation et de la météo. Avec la diminution de la charge électrique du Vélo, sa vitesse et sa puissance sont susceptibles de décliner jusqu'à l'arrêt complet de l'assistance électrique du Vélo. L'arrêt de l'assistance électrique du Vélo ne dispense pas le Client de ramener le Vélo dans une Station FlexO.

4.6 La distance et/ou la durée d'utilisation du Matériel avant qu'il ne manque de charge électrique ne sont jamais garanties.

Restitution du Vélo et fin du trajet

4.7 Au moment de sa restitution, le Vélo doit être stationné :

- Dans une Station FlexO
- En position verticale sur sa béquille
- Sans autre mécanisme d'attache que le verrouillage prévu par l'Application.

4.8 Afin de mettre fin à son trajet, le Client doit appuyer sur la fonction « Glissez pour terminer » dans l'Application et prendre une photo du Vélo stationné, en veillant à ne pas photographier une personne physique identifiable.
Le temps d'utilisation facturé est alors égal au temps écoulé entre le lancement du trajet et la fin du trajet validés par le Client dans l'Application.

4.9 En cas de difficulté rencontrée par l'utilisateur du Service pour mettre fin à l'Utilisation, celui-ci doit contacter le service client FlexO par le biais de l'Application ou en appelant le 800 01 2000 (service et appel gratuits) pour signaler le dysfonctionnement et interrompre l'utilisation du Vélo. A défaut, l'utilisation n'est pas clôturée et la facturation est poursuivie normalement. Toutefois, si l'anomalie est confirmée par le système informatique FlexO ou démontrée par le Client par tous moyens, le Client sera remboursé ou prorata temporis.

4.10 L'absence de photographie de stationnement du Vélo à la restitution, le stationnement en dehors d'une Station FlexO, le déplacement du Vélo verrouillé après l'arrêt du trajet donnent lieu à l'application de pénalités.

Accident, dommage, vol

4.11 Le Service n'inclut pas d'assurance vol, accident ou dégradation du Vélo.

4.12 Le Client doit signaler à l'Exploitant tout accident, dommage ou vol du Matériel, dans les plus brefs délais.

5. Tarification du Service et Paiement

5.1 La tarification en vigueur applicable au Service FlexO est disponible sur l'application FlexO, le site internet www.tao-mobiités.fr et à l'agence commerciale TAO. A chaque modification du tarif, le montant du prélèvement s'effectuera au nouveau tarif en vigueur, après information du Client par tous moyens.

5.2 Avant chaque utilisation du Service, une empreinte bancaire est réalisée sur le compte du Client. Si les fonds ne sont pas disponibles, le Client ne peut pas activer de Vélo.

5.3 Le Service est facturé à chaque utilisation du Matériel, dès la 1ère minute et par périodes de 10 minutes sans interruption, en fonction de la durée d'utilisation du Service et en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation.
Au-delà de la première période de 10 minutes d'utilisation sans interruption, toute autre période de 10 minutes entamée est entièrement due.

5.4 En cas de litige sur la durée d'utilisation et/ou la localisation du Vélo, les données délivrées par le serveur informatique du Service FlexO feront foi, sauf preuve contraire apportée par le Client par tous moyens.

Pénalités

5.5 Le non-respect de certaines règles prévues aux présentes CGVU donne lieu au paiement des pénalités suivantes par le Client :

Utilisation d'un compte individuel FlexO par une autre personne que le titulaire du compte	25,00€ TTC
Absence de photographie de stationnement du Vélo à la restitution	5,00€ TTC
Stationnement en dehors d'une Station FlexO dans la Zone desservie par FlexO,	15,00€ TTC
Stationnement en dehors de la Zone desservie par FlexO	25,00€ TTC
Déplacement du Vélo verrouillé après l'arrêt du trajet	25,00€ TTC

5.6 Le Client est informé par l'Application du motif, du montant et du prélèvement de la pénalité.

Paiement

5.7 Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.

5.8 Le prélèvement correspondant à l'utilisation du Service est effectué de manière automatique auprès de l'établissement bancaire de rattachement du support bancaire du Client dans le cadre d'un paiement a posteriori.

5.9 Si l'utilisation du Service ne peut pas être prélevée sur le compte bancaire du Client au moment de la transaction bancaire (insuffisance de fonds, carte bancaire en opposition ou dont le plafond de paiement est atteint par exemple), le compte FlexO du Client est alors associé à une dette qu'il est impératif de régulariser avant de pouvoir utiliser à nouveau le Service.

5.10 En cas de dommage subis par le Matériel pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou cas de force majeure, l'Exploitant, après avoir sollicité les explications du Client, se réserve la possibilité de faire supporter au Client les montants correspondant à ces dommages, en facturant le Client.

5.11 En cas de non-restitution par le Client du Matériel, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou de cas de force majeure, l'Exploitant, après avoir sollicité les explications du Client, se réserve la possibilité de facturer au Client la valeur de remplacement à neuf du Matériel volé.

Impayés

5.12 Lorsqu'une mensualité due au titre de la Box Mobilité n'est pas réglée, le Client perd son droit aux 20 minutes d'utilisation gratuite par jour jusqu'à régularisation de sa situation auprès de l'Exploitant.

5.13 Lorsque les sommes dues au titre de l'utilisation du Service FlexO ne sont pas réglées, le compte FlexO est immédiatement suspendu.

5.14 L'Exploitant se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

5.15 L'Exploitant se réserve également le droit de refuser tout nouvel achat à un Client dont un contrat TAO a déjà été résilié pour fraude établie. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation.

6. RESILIATION

Résiliation à l'initiative du Client

6.1 Le Service FlexO peut être résilié par le Client en contactant le service client FlexO par le biais de l'Application.

Résiliation à l'initiative de l'Exploitant

6.2 Le Service FlexO peut être résilié de plein droit par l'Exploitant, à compter de la notification au Client de la résiliation, pour l'un des motifs suivants :

- Fraude dans la création du compte
- Utilisation frauduleuse de l'application FlexO
- Impayés
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au regard des présentes CGV

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

7. DROIT DE RETRACTATION

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 Client a souhaité commencer à bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, le Client sera facturé au prorata temporis de l'utilisation effective du Service et de ses consommations.

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

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer le Service Clients TAO de sa décision, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambigüité, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel (tao.mobilité@keolis.com) soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Keolis Orléans Métropole Mobilités – 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Le Matériel reste la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute la durée d'utilisation du Service.

8.2 Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation en relation avec un 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 sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Matériel ;
- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel ;
- Toute utilisation par une personne autre que le Client ;
- Le transport d'enfant de moins de 5 ans sur le Vélo en tant que passager, par tout moyen ;
- Le transport d'animaux ;
- Le transport de tout élément / objet illégal ou dangereux ;
- L'accrochage de sac sur le guidon du Vélo;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Matériel ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Matériel de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Matériel ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Matériel.

8.3 Le Client ne peut utiliser le Matériel du Service FlexO qu'à l'intérieur de la Zone desservie par FlexO, matérialisée et identifiée dans l'Application, et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Matériel, l'Exploitant ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

8.4 Chaque fois que le Vélo est géolocalisé en dehors de la Zone desservie par FlexO, l'assistance électrique du Vélo ne fonctionne pas.

8.5 Le Matériel est présumé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Toutefois, si après activation d'un Vélo, le Client constate que celui-ci n'est pas en bon état, il doit remettre le Vélo en stationnement, le verrouiller puis le signaler sur l'application FlexO et prendre un autre Vélo.
Il appartient également au Client de vérifier que la charge électrique de la batterie est suffisante.

8.6 Le Client dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Matériel, 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, à l'Exploitant ou à un cas de force majeure.

8.7 Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Matériel. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnait et accepte ces dispositions.

8.8 Le Client s'engage à utiliser le Matériel avec soin et à le rapporter à l'issue de la période d'utilisation, dans l'état où il se trouvait lors du retrait, hors usure normale du Vélo.

9. DONNEES PERSONNELLES

9.1 Keolis Orléans Métropole Mobilités, à travers le service FlexO, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

- Gestion des inscriptions au Service,
- Gestion de l'utilisation du Service et suivi de ses Clients,
- Gestion de la prospection commerciale,
- Gestion des réclamations et demandes d'information,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre de l'utilisation du Service,
- Réalisation d'analyses statistiques sur le Service,
- Gestion des demandes d'exercices de droits,
- Gestion de la lutte contre la fraude pendant toute la durée d'existence du compte FlexO du Client

9.2 Ces données sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de l'Exploitant, ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'Union européenne auxquels fait appel l'Exploitant dans le cadre de l'exécution du Service (hébergeur, maintenance, etc), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques dans le cas où l'Exploitant serait tenu de se conformer aux lois, aux règlements, aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la loi.

9.3 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 l'Exploitant et d'Orléans Métropole pour le compte de laquelle elle agit.

9.4 En cas de litige de paiement, si le règlement n'est pas effectué malgré les relances, l'Exploitant se réserve le droit de bloquer le Service et d'inscrire le Client sur une liste d'opposition.

9.5 Les données sont traitées et hébergées au sein de l'Union européenne.

9.6 Pour plus d'informations sur le traitement de données personnelles par l'Exploitant, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité disponible sur le site www.tao-mobilites.fr.

9.7 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, d'effacement, de limitation, de suppression et/ou de portabilité de ses données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales.

Le Client peut exercer ses droits en complétant le formulaire disponible sur le site www.tao-mobilites.fr, rubrique « Gestion des données personnelles » ou s'adresser à l'Exploitant – 64 rue P.Louguet – 45 800 St Jean de Braye.

9.8 Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données de l'Exploitant : dpo-orleans@keolis.com.

9.9 Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL sur cnil.fr/plaintes.

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

10. RECLAMATIONS ET LITIGES

10.1 Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Orléans Métropole Mobilités, SASU domiciliée 64 rue Pierre Louguet – 45 800 St Jean de Braye, s'adresser à l'agence commerciale 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000), téléphoner au numéro vert 0800 01 2000 (du lundi au dimanche de 4h30 à 1h30 sauf le 1er mai - service et appel gratuits), compléter un formulaire de réclamation sur le site internet tao-mobilités.fr rubrique « Contact » ou sur l'Application. Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

10.2 Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client de l'Exploitant 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 Voyage, dont les coordonnées (MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75 823 Paris cedex 17) et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

11. APPLICATION ET MODIFICATION

L'Exploitant se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGVU qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur l'application FlexO.

Le Client sera également informé, par mail, de l'évolution des présentes CGVU et de leur date d'entrée en vigueur. Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions, il aura la possibilité de fermer son compte FlexO.

12. COORDONNEES

- Keolis Orléans Métropole Mobilités est une filiale du groupe Keolis.
- Elle exploite les services de mobilité à l'intérieur du ressort territorial d'Orléans Métropole, Autorité Organisatrice.
- Forme juridique : Société Anonyme par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 1 000 000 euros.
- RCS : Orléans – 922 325 626

- Siège social : 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye (02 38 71 98 00).
- Keolis Orléans Métropole Mobilités fait l'objet d'une inscription au registre des entreprises de transport de voyageurs, par la Préfecture de la Région Centre (DREAL – 959 rue de la Bergeresse, 45 160 Olivet).
- Keolis Orléans Métropole Mobilités est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.