



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SERVICE VELO'TAO

1<sup>er</sup> décembre 2020

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| <b>ARTICLE 1 – DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE</b> | <b>2</b> |
| <b>ARTICLE 2 – DISPONIBILITE DU SERVICE</b>        | <b>2</b> |
| <b>ARTICLE 3 – DUREE DU CONTRAT</b>                | <b>2</b> |
| <b>ARTICLE 4 – RETRAIT ET RESTITUTION DU VELO</b>  | <b>3</b> |
| <b>ARTICLE 5 – MODALITES FINANCIERES</b>           | <b>4</b> |
| <b>ARTICLE 6 – RESILIATION</b>                     | <b>4</b> |
| <b>ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT</b>           | <b>5</b> |
| <b>ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES</b>            | <b>6</b> |
| <b>ARTICLE 9 – RECLAMATIONS ET LITIGES</b>         | <b>7</b> |
| <b>ARTICLE 10 – APPLICATION ET MODIFICATION</b>    | <b>7</b> |
| <b>ARTICLE 11 – COORDONNEES DE L'EXPLOITANT</b>    | <b>7</b> |

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Vélo'Tao.

Vélo'Tao est un service de location de vélos du réseau Tao (ci-après le « **Service** ») exploité par Keolis Métropole Orléans.

Les CGV s'appliquent à tout Client qu'il soit souscripteur ou utilisateur du Service.

Ces CGV sont disponibles en agence commerciale (4 rue de la Hallebarde 45000 Orléans) et sur le site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr).

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Le contrat est proposé en langue française.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au 1<sup>er</sup> décembre 2020.



## ARTICLE 1 – DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

---

**1.1** Le Service Vélo'Tao permet au Client qui y a souscrit, de louer un vélo de ville à assistance électrique pendant une durée de 3 mois, 5 mois ou 1 an, selon les modalités décrites ci-après.

**1.2** Le Service est réservé aux personnes physiques âgées de 14 ans et plus qui résident dans l'une des communes de la métropole d'Orléans.

**1.3** Un tarif préférentiel est destiné aux Clients titulaires d'un abonnement Année sur le réseau Tao, en cours de validité.

**1.4** Un Client ne peut contracter qu'un seul abonnement au Service à la fois.

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

**1.6** Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. La conduite du Vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'Utilisateur.

## ARTICLE 2 – DISPONIBILITE DU SERVICE

---

**2.1** Keolis Métropole Orléans ouvre l'abonnement et la réservation de vélo au maximum un mois avant la date de retrait souhaitée.

**2.2** Keolis Métropole Orléans ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des stocks disponibles.

**2.3** En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un vélo est disponible, le Client est prévenu par mail, courrier ou téléphone.

**2.4** Le contrat de location est établi à l'agence Tao ou à la Vélostation, sur rendez-vous, lors du retrait du Vélo.

## ARTICLE 3 – DUREE DU CONTRAT

---

**3.1** Le contrat de location débute avec le retrait du Vélo, pour la durée souscrite par le Client. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

**3.1** L'abonnement peut être renouvelé, et le Vélo conservé, sur demande du Client au plus tard 15 jours avant la fin prévue du contrat de location en cours et moyennant la signature d'un nouveau contrat de location.

**3.3** Keolis Métropole Orléans se réserve le droit de demander au Client de venir présenter le Vélo avant d'accepter un renouvellement et de refuser le renouvellement du contrat en cas de dégradation du Vélo, de non-règlement de sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable aux intérêts de Keolis Métropole Orléans.



## ARTICLE 4 – RETRAIT ET RESTITUTION DU VELO

---

### 4.1 Retrait

---

**4.1.1** Chaque Vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.

**4.1.2** Pour retirer son Vélo, le Client doit présenter, le cas échéant, le courrier électronique de réservation et justifier son identité (Pièce d'identité et justificatif de domicile de moins de six mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone fixe, etc)).

**4.1.3** Un état de départ du Vélo et ses accessoires est établi contradictoirement au moment du retrait.

### 4.2 Accessoires

---

**4.2.1** Le Vélo est loué avec un antivol U et ses 2 (deux) clés.

**4.2.2** Des accessoires supplémentaires peuvent être loués au Client par Keolis Métropole Orléans. Ils sont installés et fixés par le Client, sous sa responsabilité.

**4.2.3** Seul le Client titulaire d'un contrat de location de Vélo en cours peut louer un accessoire proposé.

**4.2.4** Les accessoires peuvent être loués, à tout moment, en cours de contrat. Toutefois, la location ne peut débuter qu'à la date anniversaire mensuelle de début de contrat (ex : location du Vélo au 06 février = location d'un accessoire à partir du 06 d'un mois quelconque pendant la période de location du Vélo).

**4.2.5** La location d'accessoires n'impacte pas le montant du dépôt de garantie.

### 4.3 Entretien

---

**4.3.1** L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du contrat de location. Cela inclut l'entretien courant (gonflage et resserrage visserie) et les réparations.

**4.3.2** Le Client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art.

**4.3.3** Certaines pièces spécifiques doivent obligatoirement être achetées auprès du réseau Tao (se renseigner auprès du service clients Vélo'Tao).

**4.3.4** Par ailleurs, le Client s'engage à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au Vélo.

### 4.4 Restitution

---

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

**4.4.2** Le Client prend rendez-vous avec le service clients Vélo'Tao pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à une date ultérieure convenue avec le service Vélo'Tao.



**4.4.3** L'état de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. Il indique les éléments relevant d'une usure normale, à la charge de Keolis Métropole Orléans, et les pièces endommagées dont la réparation/remise en état seront la charge du Client.

## **ARTICLE 5 – MODALITES FINANCIERES**

---

**5.1** L'intégralité du montant de la location doit être payée au retrait du vélo.

**5.2** Les tarifs en vigueur sont disponibles sur le Site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr) et en agence commerciale.

**5.3** Le souscripteur du contrat peut être différent de l'utilisateur du Vélo.

**5.4** Le souscripteur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé. Pour les utilisateurs de moins de 16 ans, seul le responsable légal peut conclure un contrat de location.

**5.5** La location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation du Vélo.

### **5.6 Dépôt de garantie**

---

**5.6.1** Un dépôt de garantie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription, doit être constitué par chèque, lors du retrait du vélo. Il ne sera pas encaissé par Keolis Métropole Orléans au moment de la souscription.

**5.6.2** En cas de dommages subis par le Vélo au cours du contrat de location, sauf cas de force majeure, Keolis Métropole Orléans, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de lui faire supporter les montants correspondant aux réparations d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.

**5.6.3** En cas de non-restitution du Vélo et/ou de ses accessoires à la date prévue au contrat de location et sauf cas de force majeure, Keolis Métropole Orléans peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des poursuites judiciaires.

**5.6.4** Le Client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque titulaire du compte sur lequel est tiré le chèque constituant le dépôt de garantie.

### **5.7 Impayés**

---

Un client dont le compte est débiteur ne peut pas souscrire un nouveau contrat de location de Vélo tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

## **ARTICLE 6 – RESILIATION**

---

**6.1** Le contrat de location ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client.

**6.2** Le contrat de location est résilié de plein droit par Keolis Métropole Orléans à compter de la notification au Client de la résiliation, pour les motifs suivants :

- ⊙ Fraude dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs.
- ⊙ Impayés
- ⊙ Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre des présentes CGV.



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

**6.4** Aucun remboursement de la location ne sera effectué, même en cas de résiliation du contrat, de vol, d'indisponibilité ou de restitution du Vélo avant l'échéance du contrat de location.

## ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

---

**7.1** Le Vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de Keolis Métropole Orléans pendant toute la durée d'utilisation du Service.

**7.2** 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 dans des conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo
- ⊙ Toute utilisation par une personne autre que le Client
- ⊙ Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo en dehors d'un siège bébé fixé au porte-bagages
- ⊙ Le transport d'animaux
- ⊙ Le transport de tout élément / objet illégal ou dangereux
- ⊙ Le transport dans le panier avant du Vélo d'une charge supérieure à 5kg ou un objet volumineux
- ⊙ Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo
- ⊙ Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo de quelque manière que ce soit
- ⊙ Plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo

**7.3** Le Client ne peut utiliser le Vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de la Métropole d'Orléans 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 Vélo, Keolis Métropole Orléans ne pourra pas être tenue pour responsable.

**7.4** Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition.

**7.5** Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Métropole Orléans.

**7.6** Le Client dégage Keolis Métropole Orléans de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même, sauf s'ils sont imputables à Keolis Métropole Orléans ou à un cas de force majeure.

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



## 7.8 Vol

---

**7.8.1** En cas de vol du Vélo, le Client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du Vélo, et remettre à Keolis Métropole Orléans une copie du dépôt de plainte. Le dépôt de garantie sera encaissé à la fin du contrat de location si le Vélo n'a pas été retrouvé.

**7.8.2** Si le Vélo est retrouvé avant la fin du contrat de location, il est restitué au Client qui reste responsable envers l'Exploitant des dommages éventuellement subis par le Vélo. Si le client ne souhaite pas reprendre le Vélo, il est mis fin au contrat de location et les dégradations éventuelles sont facturées au Client. A défaut de paiement, le dépôt de garantie est encaissé.

## ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES

---

**8.1** Keolis Métropole Orléans, à travers le Service Vélo'Tao, collecte des données personnelles aux fins de gestion des Contrats de location et de suivi de ses Clients, de prospection commerciale, de prévention et gestion des impayés et de réalisation d'analyses statistiques pendant toute la durée de validité du contrat de location. Elles sont destinées aux services de Keolis Métropole Orléans et d'Orléans Métropole ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans et hors de l'union européenne et aux filiales du Groupe Keolis. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Métropole Orléans et d'Orléans Métropole pour le compte de laquelle elle agit. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité disponible sur le site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr).

**8.2** En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.

**8.3** Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question en complétant le formulaire disponible sur le site [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr), rubrique « Gestion des données personnelles » ou à Keolis Métropole Orléans – 64 rue P.Louquet – 45 800 St Jean de Braye.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau : [dpo-orleans@keolis.com](mailto:dpo-orleans@keolis.com)

**8.4** Tout appel au service Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

**8.5** Le Client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.



## ARTICLE 9 – RECLAMATIONS ET LITIGES

---

**9.1** Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Métropole Orléans, 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 (service et appel gratuits) ou compléter un formulaire de réclamation sur le Site rubrique « Contact ».

Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

**9.2** Conformément à l'article L.612 et suivants du code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Keolis Métropole Orléans 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](http://www.mtv.travel).

## ARTICLE 10 – APPLICATION ET MODIFICATION

---

**10.1** Keolis Métropole Orléans se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales qui sont publiées sur le site Internet [www.reseau-tao.fr](http://www.reseau-tao.fr).

**10.2** A défaut d'acceptation de ces nouvelles Conditions Générales, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

**10.3** 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 11 – COORDONNEES DE L'EXPLOITANT

---

Keolis Métropole Orléans, Acteur du réseau Tao, filiale du groupe Keolis.

Exploitant des 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 1 363 000 euros.

RCS : Orléans – 833 908 593

Siège social : 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye (02 38 71 98 00).

Keolis Métropole Orléans 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 Métropole Orléans est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.