



**Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation des vélos et trottinettes en location longue durée de la CIVIS : vélo classique, vélo à assistance électrique et trottinette électrique.**

Article 1 – Objet et structure du service .....	2
Article 2 - Modalités d'accès au service .....	2
Article 3 – Tarification et modalités de paiement.....	3
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 la SEMITTEL .....	6
Article 9 – Pénalités.....	6
Article 10 – Retrait, retour et Entretien de l'équipement.....	7
Article 10 – Confidentialité des données .....	7
Article 11 – Litiges .....	8

## ARTICLE 1 – OBJET ET STRUCTURE DU SERVICE

1-1 La location longue durée des vélos et trottinettes est un service proposé par la CIVIS (l'Autorité Organisatrice) et dont la gestion est confiée à la SEMITTEL, mandataire du groupement CINEO, qui exploite le réseau de transport urbain Alternéo dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public. Le service permet de louer un vélo à assistance électrique (VAE) pour une période d'1 mois ou de 3 mois, un vélo classique ou une trottinette électrique pour une période d'1, 3, 6, 9 ou 12 mois pour circuler au sein du territoire de la CIVIS (communes de Saint-Pierre, Saint Louis, Etang-Salé, Les Avirons, Petite-Ile et Cilaos).

### 1-2 Coordonnées de la SEMITTEL :

SEMITTEL

63 Route de l'Entre Deux BP 35

97451 Saint-Pierre cedex

Téléphone : 0262 55 40 60

Contact: altervelo@semittel.re

Site internet : <http://www.alterneo.re/>

## 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 CIVIS et pouvant en justifier, reconnaissant être aptes à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Pour pouvoir louer un équipement, le client doit impérativement s'inscrire sur le site internet – <http://www.alterneo.re/>, ou en faire la demande à la Maison Vélo de Bois d'Olives ou par téléphone au 0262 55 40 60.

La SEMITTEL ne s'engage à louer un vélo ou une trottinette 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, la SEMITTEL 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 retirer l'équipement et signer son contrat d'abonnement.

\*dont au moins 1 établissement est situé sur le territoire de la CIVIS

## ARTICLE 3 – TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT

### 3-1 Location

Un tarif préférentiel est destiné aux clients bénéficiaires d'un abonnement Néo en cours de validité. Les tarifs sont en euros TTC.

L'abonnement au service est d'une durée d'1 ou de 3 mois pour les VAE et de 1, 3, 6, 9 ou 12 mois pour les vélos classiques et les trottinettes électriques. Il inclut la mise à disposition du vélo ou de la trottinette ainsi que de ses accessoires non obligatoires : casque, antivol, siège enfant etc.

**Pour les VAE et bicyclettes uniquement**, 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 :

Modèle		1 mois	3 mois	6 mois	9 mois	12 mois
VAE	Tarif plein	30 €	69 €			
	Tarif préférentiel	23 €	54 €			
Vélo classique	Tarif plein	12 €	27 €	48 €	66 €	88 €
	Tarif préférentiel	8 €	19 €	34 €	45 €	62 €
Trottinette électrique	Tarif plein	15 €	33 €	54 €	72 €	96 €
	Tarif préférentiel	8 €	18 €	30 €	36 €	42 €

L'intégralité de l'abonnement doit être payée au comptant lors du retrait du vélo ou de la trottinette : en numéraire ou par carte bancaire.

La SEMITTEL 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 CIVIS. 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 : 800 €
- Vélo classique : 120 €
- Trottinette : 300 €

Lors de la signature du contrat, il est demandé au client un dépôt de garantie sous forme de la signature d'un mandat SEPA valant pré-autorisation de prélèvement du montant correspondant. Le client devra donc fournir ses coordonnées bancaires internationales IBAN et BIC.

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, la SEMITTEL pourra procéder pour le compte de la CIVIS au prélèvement du montant du dépôt de garantie.

En cas de dégradation du vélo ou de la trottinette électrique, 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<sup>ère</sup> location réalisée à la Maison Vélo de Bois d'Olives, le client pourra passer commande sur Internet sur le site <http://www.alterneo.re/> 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.

La SEMITTEL 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 <http://www.alterneo.re/> suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales, 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 la SEMITTEL

La SEMITTEL 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 la SEMITTEL 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 des présentes C.G.A.U. ;
- 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 ou la trottinette avec précaution. Il s'engage également à utiliser le vélo ou la trottinette dans les limites du territoire de la CIVIS, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes CGAU.
- 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 la SEMITTEL effectuée par téléphone ou par courriel/courrier pour des raisons de maintenance. En cas de non restitution, la SEMITTEL se réserve le droit d'encaisser la caution pour le compte de la CIVIS 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. Pour les trottinettes, en cas de perte, de vol ou de détérioration, le montant des dommages subis sera déduit du dépôt de garantie.
- Le client s'engage à déclarer toute perte, vol ou autre problème et à le signaler à la SEMITTEL dans les plus brefs délais et au maximum dans les 24 heures suivant la connaissance de l'évènement au numéro suivant : 0262 55 40 60.

## ARTICLE 6 – RESTRICTIONS

Le contrat établi est strictement personnel et n'est par conséquent ni cessible ni transmissible. La conduite du vélo ou de la trottinette 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 CIVIS 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.

## 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 la SEMITTEL 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 mais également le cas échéant, l'usage d'une trottinette électrique pour ses déplacements. Dans le cas particulier de la location d'une trottinette électrique, le client devra pouvoir démontrer à la SEMITTEL (pièces justificatives) qu'il est bien couvert en responsabilité civile pour l'utilisation de cette catégorie d'engins (EDPM : Engin de Déplacement Personnel Motorisé), et ce, avant tout départ de location ou lors de chaque renouvellement d'abonnement.

Pour toute location d'un VAE ou d'une bicyclette, le client est systématiquement assuré par Locvelo Assurances et Allianz pour les garanties suivantes :

*- Assurance Responsabilité Civile, défense pénale et recours à la suite d'accident :*

En cas d'accident, les dommages causés aux tiers sont garantis, à défaut ou en complément d'une assurance dont le client serait bénéficiaire, selon les montants suivants :

- Dommages corporels = 4 600 000 € par sinistre
- Dommages matériels = 1 500 000 € par sinistre
- Défense pénale et Recours suite à Accident = 8 000€ Frais et Honoraires selon barème contractuel.

*- Assurance Rachat de dépôt de garantie :*

En cas de vol ou de destruction totale du vélo assuré (coût de réparation supérieur au montant du dépôt de garantie) suite à un accident. Les montants remboursés sont les suivants :

- Location d'un VAE : 800 €
- Location d'une bicyclette : 150 €.

Le client peut consulter la documentation relative à ces assurances sur le site [alterneo.re](http://alterneo.re) (Se déplacer, Altervélo) ou à la Maison Vélo de Bois d'Olives.

En cas de vol du vélo, le client devra avertir la SEMITTEL sous 24 heures après avoir pris connaissance du vol, déposer plainte auprès des autorités habilitées (dans les 6 jours suivant le constat de vol) et fournir à la SEMITTEL l'original du dépôt de plainte.

En cas d'accident mettant en cause le vélo, le client doit signaler les faits sous 24 heures à la SEMITTEL.

Par ailleurs le client s'engage à prévenir immédiatement la SEMITTEL 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 la SEMITTEL.

## ARTICLE 8 – DROITS RESERVES A LA SEMITTEL

La SEMITTEL se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas les présentes CGAU, sans être tenue de fournir une quelconque justification.

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

## ARTICLE 9 – PENALITES

Au début de chaque contrat d'abonnement, le client autorise par avance la SEMITTEL à encaisser le dépôt de garantie pour le compte de la CIVIS 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 devra régler une pénalité forfaitaire d'un montant de 10€ par semaine de retard. Au-delà de trois 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 la SEMITTEL. Si les préjudices subis 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 fournir l'original du dépôt de plainte à la SEMITTEL afin d'enclencher la procédure de remboursement par l'assureur. En cas de non-conformité, le client devra s'acquitter lui-même du remboursement du dépôt de garantie.

## ARTICLE 10 – RETRAIT, RETOUR ET ENTRETIEN DE L'ÉQUIPEMENT

### RETRAIT

Pour retirer son équipement, le client se rend à la date prévue à la Maison Vélo de Bois d'Olives ou sur tout autre site convenu avec la SEMITTEL. 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

Les prestations d'entretien sont assurées par la SEMITTEL. 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 SEMITTEL. En cas de non présentation de l'équipement, la SEMITTEL se réserve le droit de suspendre le contrat.

En cas de pièces rendues défectueuses par une utilisation anormale de l'équipement, le client est responsable de faire effectuer les réparations par AlterVélo selon un calendrier qui lui sera fixé. Les pièces et la main d'œuvre lui seront facturées.

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.

### RESTITUTION DU VELO OU DE LA TROTINETTE

Le client s'engage à restituer le vélo ou la trottinette à la fin de sa période d'abonnement mais également à tout moment sur demande de la SEMITTEL 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 10 – CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Le traitement des données du client s'effectue dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public confié par la CIVIS à la SEMITTEL dans le cadre du groupement momentané d'entreprises CINEO dont elle est mandataire.

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

La SEMITTEL 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.

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 la SEMITTEL :

SEMITTEL

Service clientèle

63 Route de l'Entre Deux BP 35

97451 Saint – Pierre Cedex

Tél : 0262 55 40 60.

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](http://www.cnil.fr))

## ARTICLE 11 – 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 :

SEMITTEL

63 Route de l'Entre Deux Pierrefonds BP 35

97451 Saint Pierre cedex.