

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – PRESTATION DE LOCATION DE VELO – RÉSEAU RUBAN

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service de location des vélos à assistance électrique (de type VAE, vélos cargos (liste non exhaustive) et leurs accessoires du réseau RUBAN (ci-après le « **Service** »). Sa gestion est confiée à Keolis Porte de l'Isère.

La souscription au service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGV. Ces CGV sont consultables et téléchargeables à tout moment sur www.rubantransport.com.

Ces CGV s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGV.

1. Définitions

Client	Désigne à la fois le Payeur et l'Utilisateur.
Contrat de location	Désigne le document formalisant les modalités et la durée de la location du Vélo.
Exploitant	Désigne Keolis Porte de l'Isère à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par la CAPI.
Payeur	Désigne toute personne physique ou morale ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat ou la

	souscription d'un ou plusieurs Services.
Service	Désigne le service de location de Vélo proposé par l'Exploitant.
Utilisateur	Désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2, utilisant le Service.
Vélo	Désigne les vélos utilisés dans le cadre du Service proposé par Keolis Porte de l'Isère.

2. Description & Accès au Service

Le réseau de transport en commun RUBAN propose un service de location de vélos à assistance électrique (VAE et vélos cargo) et de leurs accessoires. Ce service est réservé aux personnes majeures résidant sur le territoire de la CAPI.

RUBAN vous propose de louer un vélo à assistance électrique pour 1, 3, ou 12 mois. Il est également possible de découvrir le vélo cargo en le louant 1 mois ou 3 mois. Une fois loués, nos vélos peuvent vous emmener partout : au travail, à l'école, faire des courses, au sport, vous balader, etc.

2.1. Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Le contrat de location est conclu *intuitu personae*. Le Service est réservé aux personnes âgées de 18 ans et plus. Un client peut louer un seul vélo à la fois.

Le Service est réservé uniquement aux personnes qui résident sur le périmètre de la Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère (CAPI).

2.2. Le Client déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. Keolis Porte

de l'Isère se réserve le droit de refuser au Client l'accès au Service en cas d'incapacité ou d'inaptitude.

2.3. Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. Le prêt à un tiers du cercle familial majeur est possible. Cependant, le signataire du contrat de location reste le seul responsable du vélo. Le Client peut utiliser le Vélo RUBAN pour se rendre sur son lieu de travail mais ne peut pas s'en servir pour exercer son activité professionnelle (Uber eats, par ex).

3. Disponibilité du Service

3.1. Keolis Porte de l'Isère s'engage à louer un Vélo dans la limite des stocks disponibles.

3.2. 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. Le client ne peut pas réserver un vélo pour une date ultérieure à celle proposée par la plateforme de rendez-vous. Si au moment où le client est contacté par Keolis Porte de l'Isère, il refuse d'accepter la location proposée, son nom sera exclu de la liste d'attente. Cependant, Keolis Porte de l'Isère ne garantit pas qu'un vélo sera disponible à la date souhaitée par le client.

4. Modalités de souscription

4.1. Le contrat de location doit être établi en agence commerciale ou au dépôt de bus situé sur la commune de Villefontaine. Le Client doit choisir la période de location souhaitée. Il est possible de louer un vélo à assistance électrique pour une période de :

- 1 mois
- 3 mois
- 12 mois

Le client peut louer le vélo cargo pour une période allant de 1 à 3 mois.

4.2. Pour procéder à la souscription, le Client doit fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité ;
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc.) ;
- Un dépôt de garantie d'un montant de 600 euros pour les VAE ou de 800 euros pour les vélos cargos ;
- Une attestation de responsabilité civile en cours de validité.

5. Retrait et Restitution du Vélo

5.1 Retrait du Vélo

Le vélo remis au titre du contrat de location est celui identifié par un numéro. Un état des lieux de départ du Vélo est établi contradictoirement au moment du retrait. Le client reconnaît que le vélo ainsi que les accessoires qui lui sont confiés sont en bon état.

L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du Contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale et anormale.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ajouter ou retirer un quelconque équipement au Vélo.

5.2 Restitution du Vélo

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

▪ Le vélo est restitué par le client dans l'un des points RUBAN suivants :

- Agence de Mobilité, 63-65, rue de la liberté à Bourgoin-Jallieu
- Dépôt de bus Keolis-Ruban, Avenue du Lémand à Villefontaine

▪ Le Client prendra rendez-vous pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location. Si la date d'échéance est un dimanche ou un jour férié, le client devra prendre ses précautions pour rendre le vélo avant la date d'échéance du contrat. La non-restitution du vélo et de ses accessoires à la date prévue expose le client au dépôt d'une plainte pour vol.

▪ L'état des lieux de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. L'état de retour du Vélo s'effectue de manière visuelle, en prenant en compte quelques éléments prédéfinis par Keolis Porte de l'Isère. Un contrôle technique et approfondi sera effectué par le prestataire compétent et celui-ci indiquera les éléments relevant d'une usure anormale ou les pièces endommagées dont la réparation/remise en état sera à la charge du Client sur la base d'un devis.

▪ A défaut, le client devra s'acquitter du montant de la remise en état. La remise du vélo par un tiers au nom du client titulaire du contrat vaut mandat de restituer et ne saura dégager ce dernier de ses responsabilités.

▪ En cas de retard (même signalé par le Client), le Client se verra demander le règlement de toute période entamée selon la grille tarifaire en vigueur. Le client réglera en sus la somme de 15 euros correspondant aux frais de dossier. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le Contrat de location

et la date de prise de rendez-vous pour la restitution du Vélo.

▪ Le client s'engage à restituer le vélo dans l'état dans lequel il a été loué, excepté l'usure normale. Le vélo doit être rendu propre. Une pénalité de 5 euros pourra être appliquée si le vélo restitué est sale (traces de boues, étiquettes, etc.).

6. Paiement des Services

6.1. Pour toute nos locations, le paiement s'effectue par carte bancaire en ligne.

6.2. Un paiement en ligne par mensualité est possible lorsque la location est de 3 mois minimum. .

6.3. Les tarifs en vigueur sont disponibles en agence commerciale et sur le site www.rubantransport.com .

6.4. Le tarif appliqué tient compte de la situation du client à la date de signature du contrat de location. Les détenteurs d'un abonnement RUBAN (abonnement mensuel ou annuel adulte, abonnement sésame, abonnement mensuel ou annuel jeune de plus de 18 ans) en cours de validité bénéficient d'une réduction sur le prix de l'abonnement vélo. Les détenteurs d'un abonnement T-libr incluant le réseau RUBAN peuvent également bénéficier d'une réduction sur présentation d'un justificatif d'abonnement en cours de validité.

6.5. Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur. Les deux devront être majeurs.

7. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie d'un montant de 600 euros (ou 800 euros pour les vélos cargos) devra être constitué lors de la souscription. Il se fera par emprunte bancaire, le montant de la caution ne sera pas prélevé par l'Exploitant au moment de la souscription.

En cas de frais de remplacement d'un vélo en cas de vol ou de disparition, Keolis Porte de l'Isère se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie.

En cas de dommages subis par le Vélo pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Porte de l'Isère, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de lui faire supporter les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.

En cas de non-paiement de devis (au plus tard 15 jours après l'émission de la facture) à la suite d'une réparation, Keolis Porte de l'Isère se réserve le droit d'encaisser l'intégralité du dépôt de garantie.

En cas de non-restitution du Vélo à la date prévue au Contrat de location, sans explication du Client et sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Porte de l'Isère peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.

En cas de refus de la révision de contrôle (révision de 6 mois pour les locations annuelles cf article 11.6) Keolis Porte de l'Isère se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie.

8. Impayés

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

9. Résiliation

9.1. Résiliation à l'initiative du Client :

9.1.1. Le Contrat de location ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel.

9.1.2. Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
- Déménagement du Client en dehors de la CAPI (sur justificatif).

9.1.3. Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de notification de la résiliation par le Client. La demande de résiliation peut se faire :

- En agence commerciale RUBAN ;
- Par courrier adressé au service client RUBAN (Avenue du Lémand 38090 Villefontaine) ;
- Par mail à l'adresse suivante : velo.ruban@keolis.com ;

9.1.4. En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 9.1.2, le Client pourra

être remboursé au prorata temporis pour la durée de location comprise entre la date de résiliation effective et l'échéance contractuelle initialement prévue.

9.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Porte de l'Isère :

9.2.1. Le Contrat de location est résilié de plein droit 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.

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

10. Obligations du Client

10.1. Le Vélo reste la propriété exclusive de Keolis Porte de l'Isère pendant toute la durée d'utilisation du Service.

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

- Toute utilisation en relation avec une 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 à des fins ou dans un cadre professionnel ;
- Toute utilisation par une personne autre que le Client, sauf un tiers du cercle familial majeur. Cependant, le signataire du contrat de location reste le seul responsable du vélo ;
- Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo par tout moyen (ex : porte bébé, etc.), sauf si le vélo loué possède les accessoires nécessaires ;
- 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 5 kg ou d'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 ;
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo.

10.2. Pendant la période de location, le client dispose d'un forfait de 350 km par mois (soit 4200 km par an pour les locations annuelles). En cas de dépassement, le client sera facturé de 0,10 euros par kilomètre supplémentaire.

10.3. Le Client ne peut utiliser le Vélo que 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. Il est interdit de monter et de descendre des trottoirs sur le vélo (le client doit descendre du vélo pour franchir les obstacles). Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, Keolis Porte de l'Isère ne pourra pas être tenu pour responsable.

10.4. Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Porte de l'Isère. Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, le client s'engage à systématiquement attacher le vélo à un support fixe (arceau, etc.) avec un antivol adapté fourni avec le vélo par Keolis Porte de l'Isère. Il s'engage également à verrouiller l'antivol arrière. Le client s'engage également à retirer la batterie et à la stocker dans des conditions optimales.

10.5. Le client s'engage à ne pas charger de poids supérieur à 25 kg sur le porte bagage arrière du vélo. Il a interdiction d'installer un porte-bébé ou une remorque sur le vélo. Le service Ruban propose des casques à la location.

10.6. Le port du casque est fortement recommandé. Keolis Porte de l'Isère pourra, dans la limite de ses disponibilités, proposer le prêt d'un casque (sans surcoût au montant payé pour la location) lors du retrait du vélo.

10.7. Le Client dégage Keolis Porte de l'Isère 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 un tiers, l'Exploitant ou à un cas de force majeure. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers.

11. Entretien et réparation

11.1. L'entretien du vélo est à la charge du client durant toute la durée du contrat. On entend par entretien toute intervention ne nécessitant pas le remplacement de pièces tel que le gonflage des pneus. Le client s'engage à vérifier régulièrement le gonflage des pneus et à respecter une pression de pneus entre 3 et 4 bars.

11.2. Toute réparation (opération nécessitant le remplacement d'une pièce) reste à la charge du client. Il s'engage à respecter l'aspect originel du vélo RUBAN. Si la réparation se fait sur un élément distinctif d'un vélo RUBAN, elle doit être impérativement réalisée par le prestataire partenaire de Keolis Porte de l'Isère. Pour toute autre réparation, il est également possible de s'adresser à un vélociste.

11.3. Notre prestataire propose un service d'assistance technique et mécanique. Le client peut contacter le service de location Ruban via le site Internet. Une grille tarifaire des interventions mécaniques (pièces et main d'œuvre) est à disposition sur simple demande. Le tarif des prestations sont ceux en vigueur au moment de la réalisation des travaux.

11.4. En cas de détérioration, de son fait ou non, le client s'engage à régler à Keolis Porte de l'Isère les frais de remise en état du vélo (aux conditions tarifaires en vigueur).

11.5. Le client ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de jouissance ou immobilisation du vélo dans le cas des réparations dues à une mauvaise utilisation du vélo ou non-respect des dates de révision.

11.6. Les vélos sont révisés régulièrement par Keolis Porte de l'Isère. Une révision du vélo est obligatoire pour les locations à l'année au bout de 6 mois. La date de rendez-vous pour la révision obligatoire sera fixée selon les disponibilités de Keolis Porte de l'Isère. Keolis Porte de l'Isère se réserve le choix du prestataire.

11.7. Si la révision de contrôle est refusée par le client, Keolis Porte de l'Isère dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Vélo RUBAN. Keolis Porte de l'Isère se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie en cas de refus de la révision de contrôle.

11.8. Les dégradations constatées sur le vélo, hors usure normale, sont à la charge du client. Les réparations seront réalisées uniquement par le prestataire et facturée conformément à la grille tarifaire en vigueur au moment de la réalisation des travaux.

12. Obligations du client en cas de sinistre

12.1. Le client s'engage à déclarer immédiatement à Keolis Porte de l'Isère tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou accessoires mis à disposition.

12.2. En cas de vol, une déclaration auprès des services de police est obligatoire. Le n° BICYCODE du vélo devra impérativement être mentionné.

12.3. Le montant de la réparation ou du remplacement sera évalué par Keolis Porte de l'Isère et son prestataire et facturé au client. Un devis sera réalisé par le prestataire de Keolis Porte de l'Isère et signé par les deux parties. Le client s'engage alors à payer la somme due 15 jours au

plus tard après l'émission de la facture. A défaut, Keolis Porte de l'Isère se réserve le droit d'encaisser l'intégralité du dépôt de garantie.

13. Données personnelles

13.1. Keolis Porte de l'Isère à travers le service de location de vélos à l'assistance électrique, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes, gestion :

- des inscriptions au Service,
- des contrats de location et de suivi de ses clients,
- de la prospection commerciale,
- des réclamations et des demandes d'information,
- des éventuels contentieux dans le cadre de l'utilisation du Service,
- de la prévention et la réalisation d'analyses statistiques sur le Service,
- des demandes d'exercices de droits.
- de la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du contrat de location.

13.2. Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de Keolis Porte de l'Isère (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'Union Européenne auxquelles fait appel Keolis Porte de l'Isère dans le cadre de l'exécution du Service (hébergeur etc..), ainsi qu' à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où Keolis Porte de l'Isère serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

13.3. 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 Keolis Porte de l'Isère. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre

politique de confidentialité sur www.rubantransport.com.

13.4. Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu' il y a un fondement légal qui permet à Keolis Porte de l'Isère de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- La gestion des inscriptions au Service
- La gestion des Contrats de location et de suivi de ses clients
- La gestion des réclamations

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- La réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du Service
- La gestion des demandes d'information
- Des éventuels contentieux dans le cadre de l'utilisation du Service
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes des clients d'exercice de leurs droits
- La gestion de la lutte contre la fraude

Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :

- La gestion de la prospection commerciale

13.5. Pour plus d'informations concernant le traitement de données personnelles de Keolis Porte de l'Isère, le client se réfère à la Politique de confidentialité

disponible sur
<https://www.rubantransport.com/ruban/politique-de-confidentialite> .

13.6. 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 ou adresser toute autre question par courrier à : Keolis Porte de l'Isère – Avenue du Lémand, 38090 Villefontaine ou par e-mail à contact.ruban@keolis.com .

13.7. 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-keolisportedelisere@keolis.com .

14. Réclamation

14.1. Pour toute contestation, le Client pourra envoyer un courrier à Keolis Porte de l'Isère – Avenue du Lémand, 38090 Villefontaine et un e-mail à velo.ruban@keolis.com.

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

14.3. Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Porte de l'Isère 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.

15. Application et modification

Keolis Porte de l'Isère se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV qui s'appliqueront immédiatement compter de leur publication sur le site internet du réseau RUBAN. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGV, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

16. 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 de Keolis Porte de l'Isère de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : velo.ruban@keolis.com soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Keolis Porte de l'Isère – Avenue du Lémand, 38090 Villefontaine.

17. Droit applicable

Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation

des présentes CGV seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.