VéloLoc

1 Coordonnées de l'utilisateur (en majuscules)
(*Champs Obligatoires)

☐ Mme
☐ M.

Nom*

Prénom*

Date de naissance* : jj / mm / aaaa

Téléphone *

Je suis informé(e) de mon droit à m'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Adresse*

Code postal* Ville*

E-mail*

2 Je souhaite m'abonner au service VéloLoc

ABONNÉS TAO

☐ 3 mois	47 €
☐ 1ère année de location	98 €
☐ 2e année de location	147 €

TOUT PUBLIC

☐ 3 mois	64 €
☐ 1ère année de location	131€
☐ 2e année de location consécutive	196 €

☐ Je choisis une option (non obligatoire) Siège bébé 2.20 €/mois (modèle vélo de ville)

☐ Je joins un dépôt de garantie* de 500€ par chèque

VÉLO CARGO

☐ La journée du lundi au vendredi de 9h à 17h	16€
☐ Le Week-end du vendredi 17h au lundi 9h	27€
☐ La semaine du lundi 9h au lundi 9h	55 €
☐ 1 mois	98 €
☐ 2 mois	164 €

☐ Je joins un dépôt de garantie* de 1 000€ par chèque

(*) Le dépôt de garantie est encaissé en cas de perte, de vol, de dégradation du vélo conformément aux CGVU du service VéloLoc

Coût global de la location (abonnement + option)

abonnement € + **option** (2.20€ x nbre de mois) = total €

Je souhaite recevoir la newsletter Tao et l'actualité Tao

☐ Par SMS ☐ Par mail

Je souhaite recevoir des informations sur les produits et services Tao ou ses offres commerciales

☐ Par SMS ☐ Par mail

Je souhaite recevoir de la part de Tao des informations sur les produits et services ou offres commerciales de ses partenaires *(aucune de vos données personnelles n'est transmise à nos partenaires)*

☐ Par SMS ☐ Par mail

Quels que soient vos choix, vous continuerez de recevoir les communications strictement nécessaires au suivi de votre contrat

Identité du souscripteur

Nom*

Prénom*

☐ ***J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation qui me sont remises et que je peux retrouver sur le site www.tao-mobilites.fr***

Date : ...../ ...../ .....

Lieu : .....

Signature

Pour plus d'infos sur le traitement de vos données.

Partie réservée Tao

Dossier remis en agence le :
Dossier enregistré le :
Nom de l'agent :
Numéro du cadre vélo

JUILLET 2023

VéloLoc

CONDITIONS GENERALES DE VENTE du service VéloLoc JUILLET 2023

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après « CGVU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service VéloLoc.
VéloLoc est un service de location de vélos de TAO (ci-après le « Service ») exploité par Keolis Métropole Orléans (ci-après dénommé « l'Exploitant »).
Les CGVU s'appliquent à tout Client qu'il soit Souscripteur ou Utilisateur du Service.
Ces CGVU sont disponibles en agence commerciale TAO (4 rue de la Hallebarde 45000 Orléans), à l'agence Vélo Hôtel de Ville (12 rue Paul Fourche 45 000 Orléans) et sur le Site www.tao-mobilites.fr (ci-après le « Site »).

ARTICLE 1 – DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

1.1 Le Service VéloLoc permet la location d'un vélo de ville à assistance électrique ou d'un vélo Cargo (ci-après désignés ensemble ou séparément le « Vélo »).
1.2 Le Service est réservé aux personnes physiques (i) âgées de 14 ans et plus pour la location d'un vélo de ville ou âgées de 18 ans et plus pour la location d'un vélo cargo, (ii) qui résident dans l'une des communes de la métropole d'Orléans et (iii) qui présentent un justificatif d'assurance en responsabilité civile.
1.3 Un tarif préférentiel est destiné aux Clients titulaires d'un abonnement Année TAO en cours de validité.
1.4 Un Client ne peut contracter qu'un seul abonnement au Service à la fois.
1.5 Le Souscripteur du contrat peut être différent de l'Utilisateur du Vélo qui doit alors être identifié dans le contrat.
1.6 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.
1.7 L'Utilisateur reconnait être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.
1.8 Pour louer un vélo Cargo, le Client doit participer à l'apprentissage gratuitement dispensé par Keolis Métropole Orléans lui permettant une prise en main sécuritaire du Vélo.
1.9 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 l'agence Vélo Hôtel de Ville, 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.
3.2 Durée de location d'un Vélo cargo

Tarif de location	Conditions d'enlèvement et de retour du vélo	Restrictions
1 JOUR	Enlèvement entre 9h et 9h30 Retour entre 17h et 17h30 le même jour que l'enlèvement	Pas d'enlèvement ou de retour les samedi, dimanche et jours fériés
WEEK END	Enlèvement le vendredi entre 17h et 17h30 Retour le premier lundi suivant entre 9h et 10h	Pas d'enlèvement ou de retour un jour férié
SEMAINE	Enlèvement le lundi entre 9h et 9h30 Retour le premier lundi suivant entre 9h et 10h	Pas d'enlèvement ou de retour un jour férié
1 MOIS	Le Vélo est loué pendant un mois de date à date Exemple : enlèvement du Vélo le 18 juin = retour du Vélo le 18 juillet ou le premier jour ouvré suivant (pas d'enlèvement ou de retour un dimanche ou un jour férié)	

3.3 Le Client doit retirer le Vélo à la date convenue. A défaut, l'attribution du Vélo est annulée et le Client doit reformuler une demande. Dans le cadre de la location d'un Vélo à l'année, une tolérance de 30 jours est acceptée en cas d'empêchement du Client pour venir retirer le Vélo à la date convenue.
3.4 Lorsque le Service a été souscrit pour une première période d'un an, il peut être renouvelé pour une nouvelle période d'un an sur demande du Client au plus tard 15 jours avant la fin prévue du contrat de location en cours. Moyennant le retour du Vélo et de l'ensemble de ses accessoires et le paiement des réparations éventuellement nécessaires, le Client peut souscrire un nouveau contrat de location. S'il choisit de louer un Vélo pour une durée d'un an, le tarif prévu pour la 2ème année de location s'applique.
3.5 A l'issue des 24 mois consécutifs, moyennant le retour du Vélo et de l'ensemble de ses accessoires et le paiement des réparations éventuellement nécessaires, le Client peut souscrire un nouveau contrat de location. S'il choisit de louer un Vélo pour une durée d'un an, les conditions prévues pour une première période d'un an s'appliquent.
Si aucun vélo est disponible, le Client est inscrit sur une liste d'attente.

ARTICLE 4 – RETRAIT ET RESTITUTION DU VELO

Retrait

4.1 Chaque Vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.
4.2 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)).
4.3 Un état de départ du Vélo et ses accessoires est établi contradictoirement au moment du retrait.
En signant l'état des lieux de départ du Vélo, le Client reconnait que le Vélo mis à sa disposition par l'Exploitant est en bon état de fonctionnement. Si le Client constate que le Vélo n'est pas en bon état de fonctionnement ni conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition, il peut effectuer un échange de matériel dans les plus brefs délais en apportant la preuve de sa défaillance par tous moyens.

Accessoires

4.4 Le Vélo est loué avec un antivol U et ses 2 (deux) clés.
4.5 Des accessoires supplémentaires peuvent être loués par le Client auprès de l'Exploitant. Ils sont installés et fixés par le Client, sous sa responsabilité.
4.6 Seul le Client titulaire d'un contrat de location de Vélo en cours peut louer un accessoire proposé.
4.7 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).
4.8 La location d'accessoires n'impacte pas le montant du dépôt de garantie.

Restitution

4.9 Avant la fin du contrat de location, le Client doit prendre rendez-vous avec le service clients VéloLoc 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 VéloLoc.
Passée cette date, le dépôt de garantie sera encaissé.
4.10 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 l'Exploitant, et les pièces endommagées dont la réparation/remise en état feront l'objet d'une facturation au Client.

ARTICLE 5 – TARIFICATION ET PAIEMENT DU SERVICE

5.1 Les tarifs en vigueur sont disponibles à l'agence TAO, à l'agence Vélo TAO et sur le site internet www.tao-mobilites.fr.
5.2 L'accès au Service nécessite le paiement de l'intégralité du montant de la location, ainsi que la constitution d'un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la date de souscription.
5.3 La location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation du Vélo.

Dépôt de garantie :

5.4. 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 sera encaissé dans les cas exposés ci-après.
5.5 En cas de dommage subis par le Vélo et/ou ses accessoires pendant leur location, sauf fait de l'Exploitant ou cas de force majeure, l'Exploitant, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de faire supporter au Client les montants correspondant à ces dommages en encaissant le dépôt de garantie, puis en facturant le Client si le dépôt de garantie est insuffisant pour couvrir les dommages.
5.6 En cas de non-restitution par le Client du Vélo et/ou de ses accessoires dans les délais prévus aux présentes CGVU, sauf fait de l'Exploitant ou cas de force majeure, Keolis Métropole Orléans procèdera à l'encaissement total du dépôt de garantie.
5.7 Il appartient au Client de signaler à l'Exploitant toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes CGVU, susceptible d'affecter pendant la durée du contrat le bon encaissement du chèque de garantie.

Impayés :

L'Exploitant se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.
L'Exploitant se réserve également le droit de refuser tout nouvel achat à un Client dont l'abonnement a déjà été résilié pour fraude établie. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation.

ARTICLE 6 – RESILIATION

Résiliation à l'initiative du Client :

6.1 Le contrat peut faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client ou de ses ayants-droits, dans les cas énumérés ci-dessous et sous réserve de présenter tout justificatif officiel :
-Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
-Arrêt longue maladie reconnu par la sécurité sociale d'une durée supérieure à 6 mois (sur présentation d'une attestation) ;
-Déménagement du Client en dehors de la Métropole d'Orléans (sur justificatif) ;
-Changement de lieu d'emploi ou d'établissement du Client dans une zone non desservie par le Service (sur justificatif de l'employeur) ;
-Perte d'emploi, mutation, départ à la retraite, démission du Client (sur justificatif).

6.2 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 TAO ou agence Vélo
-Par courrier adressé à Keolis Métropole Orléans - Service client Vélo+ – 64 rue Pierre Louguet, 45 800 St Jean de Braye
-Par mail à l'adresse suivante : tao.mobilité@keolis.com

Résiliation à l'initiative de l'Exploitant :

6.3 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
La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.
6.4 La résiliation d'un contrat VéloLoc entraine le remboursement des sommes avancées par le Client par envoi postal d'un chèque bancaire.

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 s'engage à respecter les CGVU applicables au VéloLoc et s'interdit notamment de prêter ou de sous louer le Vélo et ses accessoires à un tiers.
7.3 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 et/ou ses accessoires
-Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo de ville 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 ou de ses accessoires ;
-Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo ou de ses accessoires de quelque manière que ce soit
7.4 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, dans le respect du code de la route. Si l'Utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, l'Exploitant ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.
7.5 Le Client dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo et des accessoires mis à 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 sauf s'ils sont imputables à un tiers, à l'Exploitant ou à un cas de force majeure.
7.6 L'Utilisateur déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo.

Entretien du Vélo :

7.7 Le Client s'engage à utiliser les équipements (Vélo et ses accessoires) avec soin, à pourvoir à leur entretien (gonflage, resserrage visserie, réparations, nettoyage) et à les rapporter dans l'état où ils se trouvaient lors de leur retrait. Certaines pièces spécifiques doivent obligatoirement être achetées auprès de l'agence Vélo TAO.
7.8 En aucun cas le Client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité, pendant la période de location, du Vélo mis à sa disposition par l'Exploitant, sauf fait de l'Exploitant.

Vol:

7.09 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 l'Exploitant une copie du dépôt de plainte (Service Mobilités TAO – 4 rue de la Hallebarde 45000 Orléans). Le dépôt de garantie sera encaissé à la fin du contrat de location si le Vélo n'a pas été retrouvé.
7.10 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 et son prestataire Cykleo, à travers le Service VéloLoc, collectent 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.tao-mobilites.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 règlementation applicable, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de limitation, 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.tao-mobilites.fr, rubrique « Gestion des données personnelles » ou à Keolis Métropole Orléans – 64 rue P.Louguet – 45 800 St Jean de Braye.
Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.
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
8.4 Tout appel au service AlloTAO 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 Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, le Client est informé de son droit à s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

ARTICLE 9 – RECLAMATIONS ET LITIGES

9.1 Pour toute réclamation, 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 TAO 4 rue de la Hallebarde à Orléans (45000), téléphoner au numéro vert AlloTAO 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.
9.3 Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGVU seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

ARTICLE 10 – APPLICATION ET MODIFICATION

10.1 Keolis Métropole Orléans 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 le site www.tao-mobilites.fr, et de leur notification, par mail, aux Clients.
10.2 A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son contrat de location sans indemnité, à l'exception des dispositions applicables au dépôt de garantie, avant l'entrée en vigueur des CGVU modifiées.

ARTICLE 11 – COORDONNEES DE L'EXPLOITANT

Keolis Métropole Orléans est une filiale du groupe Keolis.
Elle exploite 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 3 433 000 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.