

Règlement de service

du service de mobilités de



MORLAIX
communauté
BRO MONTRoulez

Vēlinēo
#Linēotim

Table des matières

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 2 - OBJET	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE	3
ARTICLE 4 - USAGERS DU SERVICE	3
ARTICLE 5 - MODALITÉS LIÉES AU SERVICE	4
ARTICLE 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT	5
ARTICLE 7 - CONDITIONS DE RETRAIT ET RETOUR D'UN VÉLO.....	6
ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE L'USAGER.....	8
ARTICLE 9 - DROITS DE KEOLIS MORLAIX COMMUNAUTÉ.....	10
ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES.....	10
ARTICLE 11 - DONNÉES PERSONNELLES.....	10
ARTICLE 12 – RÉCLAMATIONS.....	11
ARTICLE 13 - RÉTRACTATION	11
Article 14 Affichage du règlement de service	12
Article 15 Entrée en vigueur	12

La location longue durée VELINEO est interdite à tout usage commercial.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement de service est applicable à l'ensemble du service de vélos en location longue durée, implanté sur le territoire de Morlaix Communauté, exploité par Keolis Morlaix Communauté sous la dénomination « VELINEO ».

Il constitue les conditions générales de vente et d'utilisation (« CGVU »).

ARTICLE 2 - OBJET

Ces CGVU définissent les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service VELINEO, et précisent leurs droits et leurs obligations.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le service VELINEO est un service proposant la location d'un vélo à assistance électrique pour les durées suivantes : trois mois (renouvelable une fois) ou six mois.

ARTICLE 4 - USAGERS DU SERVICE

4.1 Le service est réservé aux personnes de 18 ans et plus (ci-après dénommées « l'utilisateur ») domiciliées sur le territoire de Morlaix Communauté.

Une personne physique ne pourra contracter qu'un seul contrat de location à la fois.

4.2 L'utilisateur reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'inaptitude à la pratique du vélo peut concerner :

- l'impossibilité de réaliser certains mouvements (amplitude, vitesse, charge, posture) ;
- l'impossibilité de réaliser certains efforts.

La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur.

4.3 L'utilisateur du service peut soit :

- souscrire à l'abonnement d'un vélo pour une durée de trois mois et arrêter sa souscription en fin de location, ou choisir de la renouveler pour une seule période supplémentaire de trois mois ;
- souscrire à l'abonnement d'un vélo pour une durée de six mois.

Lors de la constitution de son dossier de location, l'utilisateur peut louer les accessoires suivants :

- siège enfant
- sacoche latérale
- chargeur de batterie supplémentaire

Le prix de location de ces accessoires est indiqué sur la plateforme www.velineo.fr lors de la constitution du dossier de location, et est réglé en même temps que la location du vélo.

ARTICLE 5 - MODALITÉS LIÉES AU SERVICE

5.1 - Pour adhérer au service VELINEO, l'utilisateur doit signer un contrat de location. L'adhésion au service se fait via la plateforme www.velineo.fr.

5.2 - Pour s'abonner l'utilisateur doit :

- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse électronique afin de pouvoir recevoir une alerte l'avertissant de l'échéance prochaine de sa location).
- Fournir des pièces justificatives permettant de valider le dossier et le tarif associé. Les pièces justificatives sont :
 - Une copie de sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport) en cours de validité.
 - Un justificatif de domicile (eau, gaz, électricité, feuille d'impôts) de moins de 3 mois
 - Un IBAN du titulaire du contrat de location
 - S'il est éligible au tarif solidaire, l'utilisateur sera invité à le justifier par la dépose en ligne d'un document attestant de son quotient familial (le seuil d'éligibilité est indiqué dans la rubrique « tarifs »).

L'utilisateur devra saisir des coordonnées bancaires valides afin que le paiement soit honoré. Dans le cas d'un paiement en 1 fois, le paiement de l'intégralité sera effectué à la date de retrait du vélo.

5.3 - Réservation d'un vélo

Le paiement intégral de la location – ou le versement de la première mensualité – entraîne la remise d'un vélo. L'utilisateur est invité à prendre rendez-vous afin de retirer son vélo en point de retrait. Tout rendez-vous non honoré sans en avertir le service VELINEO entraîne l'annulation de la réservation. Si l'utilisateur ne répond pas aux propositions de rendez-vous dans un délai de 10 jours à partir de la date d'attribution de son vélo, Keolis Morlaix Communauté se réserve le droit d'attribuer le vélo à un autre usager dans la liste d'attente.

5.4 - Flotte de vélos

Le modèle de vélo proposé est un vélo à assistance électrique.

Keolis Morlaix Communauté ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des vélos disponibles.

L'utilisateur dépose un dossier de location et est informé du délai d'attente prévisionnel pour l'attribution d'un vélo conformément à sa demande de location. Cette attribution est effectuée suivant la logique du « premier arrivé, premier servi ».

Le délai d'attente affiché sur le site velineo.fr reste estimatif et est automatiquement calculé par le logiciel de gestion de flotte.

Chaque vélo est loué avec un antivol fixe (fourni avec 2 clés) ainsi qu'un panier. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge de l'utilisateur.

5.5 - Conditions Générales

L'adhésion au contrat de location n'est possible qu'après acceptation du présent Règlement de Service valant Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service.

Les tarifs en vigueur à la date de la signature du contrat s'appliquent.

5.6 - Renouvellement de l'adhésion

Le contrat de location est conclu pour une durée définie de trois ou six mois. Pour les contrats de trois mois, la reconduction n'est pas tacite mais sur demande expresse de l'utilisateur. Le renouvellement se fait directement sur la plateforme velineo.fr.

Keolis Morlaix Communauté se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement des sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable imputable à l'utilisateur.

ARTICLE 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 - Prélèvement mensuel

La location est payable à la signature du contrat, par différents moyens de paiement.

Le tarif appliqué (tarification solidaire) tient compte de la situation de l'emprunteur à la date de signature du contrat.

Le prélèvement mensuel est le mode de paiement favorisé, les prélèvements étant réalisés le 5 de chaque mois, sur toute la durée de location.

Le règlement comptant est toutefois possible.

En cas de rejet de paiement par la banque de l'utilisateur d'une mensualité à payer ne résultant pas d'un cas de force majeure (fait d'un tiers) ou de Keolis Morlaix Communauté, et après 2 relances d'une durée de 15 jours chacune laissées infructueuses auprès de l'utilisateur, Keolis Morlaix Communauté signifiera une demande de restitution du vélo par courriel, sms, courrier ou tout moyen de communication approprié.

En cas de retard de restitution du vélo sauf cas de force majeure, de fait d'un tiers ou de faute de Keolis Morlaix Communauté, le Concessionnaire entamera les démarches légales conformément à l'article 7.4

6.2- Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie de 800 € devra être constitué par carte bancaire ou par chèque en cas de règlement par chèque ou en espèces, lors de la souscription.

Un contrôle bancaire sera effectué au moment de la validation des coordonnées bancaires de l'utilisateur. La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 1 mois, la date d'échéance du contrat d'abonnement.

Dans le cas d'une carte bancaire arrivant à expiration avant la fin du contrat d'abonnement annuel, l'utilisateur s'engage à mettre à jour, sur internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette mise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.

Pour les usagers non-détenteurs d'une carte bancaire et les utilisateurs de cartes Virtualis, un dépôt de garantie de 800 € sera exigé.

Le dépôt de garantie ne sera pas encaissé par le Concessionnaire au moment de la souscription.

Conséquence des dommages sur le dépôt de garantie

En cas de dommages subis par le Vélo ou les accessoires pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, du Concessionnaire ou cas de force majeure, Keolis Morlaix Communauté, après avoir reçu les explications de l'utilisateur, 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.

Conséquence de la non-restitution sur le dépôt de garantie

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

ARTICLE 7 - CONDITIONS DE RETRAIT ET RETOUR D'UN VÉLO

7.1 - Le retrait du vélo

Pour retirer son vélo, l'utilisateur est contacté par le service VELINEO pour convenir d'un rendez-vous. Il pourra ensuite se rendre à la date prévue au lieu de retrait et devra se présenter avec sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport).

Une « fiche d'état des lieux de départ » est établie contradictoirement entre Keolis Morlaix Communauté et l'utilisateur lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo (y compris batterie et chargeur) ainsi que les autres accessoires. Trois photos du vélo sont prises pour étayer cet état des lieux. Cet état des lieux de départ est signé par l'utilisateur et disponible en version numérique sur son espace client tout au long de sa période de location.

7.2 - Entretien

L'entretien du vélo est à la charge de l'utilisateur durant toute la durée du contrat.

Par « entretien », il faut entendre aussi bien l'entretien courant que les réparations impliquant le changement des pièces qu'il a endommagées (hors défaut de pièces sous garantie et pièces défectueuses).

L'utilisateur s'engage à faire remplacer ou à remplacer obligatoirement les pièces usagées ou endommagées par des pièces strictement identiques aux pièces d'origine (même marque et même modèle que les pièces d'origine).

L'utilisateur s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement du vélo.

Toutefois, les détériorations et réparations suivantes, liées à l'usure du vélo, sont à la charge de Keolis Morlaix Communauté :

- Légères rayures sur le cadre
- Rayures sur les pédales
- Pneumatiques usés après 5 000 km ou plus parcourus avec le vélo depuis le dernier remplacement
- Changement de plaquettes de frein après 1 500 km ou plus parcourus avec le vélo depuis le dernier remplacement des plaquettes
- Changement d'un disque de frein après 7 500 km ou plus parcourus avec le vélo depuis le dernier remplacement
- Changement d'une chaîne de vélo après 3 700 km ou plus parcourus avec le vélo depuis le dernier remplacement

7.3 - Vol ou sinistre

En cas de vol, l'utilisateur doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro d'identification du vélo et le BicyCode®.

Il doit déclarer sans délai le vol à Keolis Morlaix Communauté en lui transmettant une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, Keolis Morlaix Communauté déposera plainte contre l'utilisateur pour vol. Dans tous les cas, Keolis Morlaix Communauté encaissera le dépôt de garantie.

En cas de vol du vélo, si l'utilisateur est en prélèvement automatique, ceux-ci seront arrêtés, à la date du dépôt de plainte.

En cas de règlement intégral au retrait du vélo, Keolis Morlaix Communauté remboursera l'utilisateur, au prorata du délai restant, à partir de la date du dépôt de plainte.

En cas de dégradation, quelle qu'en soit la cause, l'utilisateur s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparation facturés par le prestataire en charge de l'entretien des vélos sur la base des tarifs en vigueur à la date de la réparation. Ce paiement s'effectuera entre les mains du Concessionnaire qui est le cocontractant de l'utilisateur. À défaut de paiement, Keolis Morlaix Communauté encaissera le dépôt de garantie ou engagera des poursuites.

7.4 - Restitution du vélo

L'utilisateur est averti par e-mail 15 jours avant la fin de sa location et une date de rendez-vous lui est proposée pour la restitution.

L'utilisateur s'engage à restituer un vélo propre et en état de fonctionnement.

L'utilisateur, à sa demande, fait examiner son vélo quelques jours avant sa restitution, pour anticiper les éventuels frais de réparation.

Une « fiche d'état des lieux final » est établie contradictoirement entre Keolis Morlaix Communauté et l'utilisateur lors de la restitution du vélo.

Des photos seront prises pour étayer cet état des lieux. La fiche spécifiera les éléments manquants et ceux constituant une usure normale du vélo, à la charge de Keolis Morlaix Communauté, des éléments constituant une usure anormale hors défectuosité intrinsèque du vélo, à la charge de l'utilisateur.

Dans ce cas, un devis de nettoyage et/ou réparation sera immédiatement établi sur la base des tarifs en vigueur.

L'utilisateur dispose de 2 jours pour donner son accord ou non pour la mise en œuvre du devis. Si l'utilisateur refuse le devis il récupère le vélo, la location se poursuit alors jusqu'à ce qu'il restitue le vélo. Si l'utilisateur accepte le devis la garde du vélo est définitivement transférée au Concessionnaire.

Quelle que soit la situation, ces opérations ne doivent pas amener à excéder la date de fin de location prévue de plus de 2 jours maximum.

L'utilisateur devra régler au prestataire du Concessionnaire les réparations afin de permettre la restitution du dépôt de garantie. En cas de non-paiement dans le délai de 60 jours Keolis Morlaix Communauté paiera le prestataire de la somme des réparations sur le dépôt de garantie. Le prestataire pourra facturer au-delà de ce dépôt si ce dernier ne suffit pas à payer les réparations. Si le dépôt de garantie dépasse le montant des travaux Keolis Morlaix Communauté restituera la différence à l'utilisateur dans un délai de 30 jours maximum.

En cas de non-restitution du vélo sous 7 jours après la date de fin de location, Keolis Morlaix Communauté encaissera l'intégralité du montant du dépôt de garantie, tel qu'indiqué dans l'article 6.2.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

8.1 Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de Morlaix Communauté pendant toute la durée de la location. L'utilisateur s'interdit de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège bébé).

8.2 L'utilisateur ne peut utiliser le vélo que 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, Keolis Morlaix Communauté ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

L'utilisateur ne devra pas faire un usage commercial du vélo, qui n'est pas prévu pour cette utilisation (livreur, coursier...).

8.3 Les présentes dispositions sont applicables à partir du 7 juillet 2025 à tous les contrats postérieurs à cette date. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer. Dans ce cas, l'utilisateur sera informé par mail ou par papiers de l'évolution des présentes CGVU qui lui seront applicables dans un délai de 30 jours. Si l'utilisateur ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions, il pourra résilier son contrat sans frais.

8.4 L'utilisateur dégage Keolis Morlaix Communauté de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature, qui lui sont imputables (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par l'utilisateur.

8.5 L'attention du client est attirée sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux. L'utilisateur est autorisé à monter seul sur le vélo, le transport de personne sur le vélo par tout moyen (p. ex., sur le porte-bagage) est strictement interdit. L'utilisateur pourra cependant équiper l'arrière du vélo d'un « siège bébé » permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi.

Le montage et le démontage des accessoires éventuellement loués est à la charge de l'utilisateur.

8.6 Après état des lieux contradictoire, le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer un vélo, l'utilisateur reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service VELINEO est en bon état de fonctionnement. Si tel n'est pas le cas, l'utilisateur en informera le service VELINEO avant de débiter la location, un autre vélo lui sera alors attribué. L'utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution. Il s'engage à l'utiliser et l'entretenir avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

8.7 Par mesure de sécurité, pour le stationnement, il est conseillé d'attacher son vélo à l'aide d'un antivol type U, à un point fixe.

8.8 En aucun cas l'utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service VELINEO, sauf défaillance du vélo du fait de Keolis Morlaix Communauté.

8.9 Il est, en outre, recommandé à l'utilisateur de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- Adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries.
- Effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie.
- Porter un casque homologué et des vêtements adaptés (notamment un gilet de haute visibilité en cas d'usage en soirée ou de nuit).

- De façon générale, respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex. : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.).
- Le port du casque est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans, et fortement recommandé pour tous.
- Être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs).
- Contracter une assurance contre le vol et dégradation de vélo.

8.10 Par ailleurs, l'utilisateur peut résilier son contrat à tout moment selon les motifs suivants :

- Décès (copie acte de décès)
- Déménagement hors Morlaix Communauté (nouveau justificatif de domicile)
- Perte d'emploi (attestation France Travail)
- Mutation professionnelle hors Morlaix Communauté (justificatif de l'employeur)
- Maladie de plus de deux mois

Dans tous les cas, le remboursement sera réalisé prorata temporis de la durée de location non réalisée.

ARTICLE 9 - DROITS DE KEOLIS MORLAIX COMMUNAUTÉ

Le Contrat de location est résilié de plein droit à compter de la notification à l'utilisateur de la résiliation, pour les motifs suivants :

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

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

ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

10.1 Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

10.2 Tout différend sera soumis aux juridictions judiciaires compétentes.

ARTICLE 11 - DONNÉES PERSONNELLES

11.1. Keolis Morlaix Communauté, à travers le Service Vélinéo, collecte les données personnelles aux fins de gestion des Contrats de location et de suivi de ses usagers, sa prospection commerciale, la prévention et la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du contrat de location. Elles sont destinées aux services de Keolis Morlaix

Communauté qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires dans l'Union européenne.

Les données de l'utilisateur sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des Services de Keolis Morlaix Communauté. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur www.velineo.fr.

11.2. Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. L'utilisateur peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. L'utilisateur peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par les moyens suivants :

- par courriel à dpo.morlaix@keolis.com
- par courrier Keolis Morlaix Communauté, rue Antoine Lavoisier, ZI de Keriven, 29600 Saint Martin des champs.

ARTICLE 12 – RÉCLAMATIONS

12.1 Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante :

Keolis Morlaix Communauté - 5 rue Antoine Lavoisier – ZI de Keriven – 29600 Saint Martin des champs

Ou par courriel à contact@lineotim.com

12.2 L'utilisateur, après avoir saisi le Service Clients 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 du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel – MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17.

ARTICLE 13 - 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), l'utilisateur 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, l'utilisateur sera remboursé de la totalité des frais si la location n'a pas commencé au moment où l'utilisateur exerce son droit de rétractation. Si l'utilisateur a souhaité commencer la location avant l'expiration du délai de rétractation, l'utilisateur sera facturé prorata temporis de l'utilisation effective du service.

Pour exercer son droit de rétractation, l'utilisateur doit informer le Service Clients de Keolis Morlaix Communauté de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel à contact@lineotim.com, soit par courrier postal à l'adresse suivante : Keolis Morlaix Communauté – 5 rue Antoine Lavoisier – ZI de Keriven – 29600 Saint Martin des champs

Article 14 Affichage du règlement de service

Le présent règlement sera disponible à l'agence commerciale Linéotim, et sur le site www.velineo.fr.

Il sera également affiché et disponible dans les locaux du sous-traitant du Concessionnaire chargé de l'entretien et du retour des VAE (MLC) et au niveau du point de retrait des VAE (dépot kérivin).

Article 15 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur à partir du 7 juillet 2025.

Pour le Concessionnaire,

Pour Morlaix Communauté,

Le Directeur,

Le Président,