

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - PRESTATION DE LOCATION DE VELO

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service **VEL'HAUT-BUGEY**. **VEL'HAUT-BUGEY** est un service de location longue durée de vélos du réseau DUOBUS (ci-après le « **Service** »). Sa gestion est confiée à la SARL Keolis Haut-Bugey.

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 le site [www.duobus.fr](http://www.duobus.fr).

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 la société Keolis Haut-Bugey à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par Haut-Bugey Agglomération.                  |
| 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 Haut-Bugey.  |

### 2. Description & Accès au Service

Le service **VEL'HAUT-BUGEY** propose à la location longue-durée un parc de 20 vélos de ville à assistance électrique (VAE).

2.1. Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Il est réservé aux personnes âgées de 18 ans et plus.

Le Service est réservé aux personnes qui vivent, travaillent ou étudient dans l'une des communes formant périmètre de Haut-Bugey Agglomération.

2.2. Le Client déclare être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale. Keolis Haut-Bugey 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. La conduite du Vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le Contrat de location en tant qu'Utilisateur.

### 3. Disponibilité du Service

Keolis Haut-Bugey ne s'engage à louer un Vélo que dans la limite des stocks disponibles.

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.

### 4. Modalités de souscription

Le Contrat de location doit être établi au sein de l'agence commerciale DUOBUS – place vaillant-couturier, hall de la gare SNCF - 01 100 Oyonnax. Le Client doit choisir la durée (**1 mois, 3 mois, 6 mois**) et la période de location. La période de location s'entend en mois glissants à compter du jour et mois de la signature du contrat.

Au terme d'un contrat de location de **6 mois**, l'emprunteur ne peut pas prolonger ce dernier. Dans le cas d'une location inférieure à 6 mois, l'emprunteur peut prolonger sa location, si celle-ci n'excède pas 6 mois au cumul. L'emprunteur doit alors en faire la demande à l'agence Duobus (par courrier ou par mail-contact) avant l'expiration de la période en cours. Cette demande fait alors l'objet d'un renouvellement de contrat.

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 d'électricité, facture téléphone, etc...), ou une attestation de travail pour les personnes habitant le périmètre de Haut-Bugey Agglomération ;
- Ou un certificat de scolarité ou d'étudiant pour les personnes étudiant sur un des établissements scolaires de Haut-Bugey Agglomération ;
- un chèque de caution.

Le vélo remis au titre du contrat de location est celui décrit dans le contrat de location, et identifié par un numéro.

### 5. Retrait, Utilisation, Entretien, et Restitution du Vélo

#### 5.1 Retrait du Vélo

Un état de départ du Vélo est établi contradictoirement au moment du retrait.

Le client reconnaît que le cycle loué, qui lui est confié, est équipé de ses accessoires et en bon état de marche. L'emprunteur doit signer la fiche d'état du vélo. Il exprime, si nécessaire, ses réserves lors de la signature de cette dernière. Il reconnaît ainsi le caractère contradictoire de ladite description. Il s'engage à ne pas retirer les éléments de décoration personnalisée **VEL'HAUT-BUGEY** pendant la durée de location.

#### 5.2 Utilisation du vélo

L'emprunteur s'engage à conduire prudemment et à respecter le code de la route. Il sera tenu personnellement responsable en cas de vol ou de bris quel que soit l'auteur du dommage. L'emprunteur s'engage également à ne pas utiliser le vélo au-delà de ses capacités. Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, l'emprunteur s'engage systématiquement à attacher le cadre de son vélo et sa roue avant à un support fixe (type barrière...) avec un antivol adapté.

#### 5.3 Entretien du vélo

L'entretien du vélo est à la charge de l'emprunteur durant toute la durée du contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale.

On entend par entretien courant et réparations d'usure normale, toute intervention (gonflage des pneus, resserrage de la visserie, recharge de la batterie, pneu abimé ou crevé, selle abimée ou dévissée, lumière cassée,). En cas de nécessité d'une réparation, l'emprunteur doit s'adresser à un réparateur de son choix et procédera à ses frais à la réparation et/ou à l'échange des pièces défectueuses par des pièces constructeurs.

Dans le cas d'une détérioration à la suite d'une utilisation anormale du vélo, l'emprunteur s'engage à régler les frais de remise en état du vélo. L'emprunteur ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de jouissance ou immobilisation du cycle dans le cas de réparations dues à une mauvaise utilisation du cycle.

Dans le cas d'usure de la batterie, celle-ci sera changée aux frais de l'Exploitant.

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

#### 5.4 Restitution du Vélo

- Le Client s'engage à restituer le Vélo propre et en bon état de fonctionnement.
- Le Client prend rendez-vous à l'agence commerciale DUOBUS située Place Vaillant-couturier – hall de la gare SNCF – 01 100 Oyonnax, pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date prévue au Contrat de location.
- L'état de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. L'état de retour du Vélo indiquera les éléments relevant d'une

usure anormale ou les pièces endommagées dont la réparation/remise en état sera à la charge du Client.

- En cas de retard (même signalé par le Client), une pénalité journalière de 20 euros sera appliquée. 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.

### 6. Paiement des Services

- 6.1 L'intégralité du montant de la location doit être payée lors du retrait du Vélo.
- 6.2 Les tarifs en vigueur sont disponibles en agence et sur le site [www.duobus.fr](http://www.duobus.fr).
- 6.3 Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.
- 6.4 Le Payeur doit être obligatoirement majeur.
- 6.5 **Dépôt de garantie**

Un dépôt de garantie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription devra être constitué par chèque lors de la souscription. Il ne sera pas encaissé par l'Exploitant au moment de la souscription.

- 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 Haut-Bugey, 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 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 Haut-Bugey peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.

#### 6.6 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.

### 7. Résiliation

#### 7.1. Résiliation à l'initiative du Client :

7.1.1. 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.

7.1.2. Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
- Déménagement du Client en dehors de l'agglomération du Haut-Bugey (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 ou départ à la retraite du Client.

7.1.3. 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 DUOBUS ;
- Par courrier adressé au service client : agence commerciale DUOBUS – Place Vaillant-couturier, hall de la gare SNCF – 01 100 Oyonnax ;
- Par mail à l'adresse suivante : [duobus@keolis.com](mailto:duobus@keolis.com) ;
- Par téléphone au service client, en agence commerciale DUOBUS ;

7.1.4. En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 7.1.2, 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.

#### 7.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Haut-Bugey :

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.

## 8. Obligations du Client

8.1. Le Vélo reste la propriété exclusive de Keolis Haut-Bugey 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 ;
- Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo par tout moyen (ex : porte bébé, etc.) ;
- 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 un objet volumineux ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochitage, 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.

8.2. Le Client ne peut utiliser le Vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de Haut-Bugey Agglomération 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 Haut-Bugey ne pourra pas être tenu pour responsable.

8.3. 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 Haut-Bugey.

8.4. Le Client dégage Keolis Haut-Bugey 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.

## 9. Données personnelles

9.1. Keolis Haut-Bugey, à travers le Service **VEL'HAUT-BUGEY**, collecte et traite des données personnelles pour les finalités suivantes, c'est-à-dire la 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.

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

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 Haut-Bugey. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur [www.duobus.fr](http://www.duobus.fr) .

Keolis Haut-Bugey s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes CGV,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité, reçoivent la formation adaptée en matière de protection des données à caractère personnel.
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes de traitement.

9.3. Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu' il y a un fondement légal qui permet à l'Exploitant 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

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

- La gestion des demandes des clients d'exercice de leurs droits

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

La gestion de la prospection commerciale

9.4. Pour plus d'informations concernant le traitement de données personnelles de Keolis Haut-Bugey, le client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur [www.duobus.fr](http://www.duobus.fr)

9.5. 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 :

Service Client Keolis Haut-Bugey - Agence commerciale DUOBUS  
Place Vaillant-couturier, hall de la gare SNCF – 01 100 Oyonnax

ou par e-mail à l'adresse [duobus@keolis.com](mailto:duobus@keolis.com) .

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter selon votre choix à l'adresse :

- Electronique [dpo.duobus@keolis.com](mailto:dpo.duobus@keolis.com)

- Postale : Keolis Haut-Bugey - réseau DUOBUS – Délégué(e) à la protection des données - 21 Rue de la Tuilerie, 01100 ARBENT

Ainsi qu'au délégué à la protection des données de Haut-Bugey Agglomération à l'adresse :

Haut-Bugey Agglomération - Délégué à la protection des données personnelles  
57 rue René Nicod – 01 117 OYONNAX Cedex  
[dpo@hautbugey-agglomeration.fr](mailto:dpo@hautbugey-agglomeration.fr)

## 10. Réclamation

10.1. Pour toute contestation, le Client pourra écrire à :  
SARL Keolis Haut-Bugey - Agence commerciale DUOBUS  
Place Vaillant-couturier, hall de la gare SNCF – 01 100 Oyonnax

ou téléphoner au Service Client de l'Agence commerciale DUOBUS – au 04 74 77 51 51, n° d'appel non surtaxé, aux heures d'ouverture de l'agence.

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

10.3. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Keolis Haut-Bugey 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 saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

MTV - Médiation Tourisme Voyage  
BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17

10.4. Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Haut-Bugey 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 11. Application et modification

Keolis Haut-Bugey se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet de DUOBUS. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGV, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

## 12. 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 Haut-Bugey de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : [duobus@keolis.com](mailto:duobus@keolis.com) , soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Service Client Keolis Haut-Bugey - Agence commerciale DUOBUS  
Place Vaillant-couturier, hall de la gare SNCF – 01 100 Oyonnax

## 13. 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 le Tribunal de commerce de Bourg en Bresse.

---