

# KARU'VÉLO

## Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation des vélos en location longue durée du SMT

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 5

Article 6 – Restrictions 6

Article 7 – Responsabilités et assurances 6

Article 8 – Droits réservés au SMT 8 Article

9 – Pénalités 8

Article 10 – Retrait, retour et Entretien de l'équipement 9

Article 11 – Confidentialité des données 10

Article 12 – Litiges 11

## ARTICLE 1 – OBJET ET STRUCTURE DU SERVICE

1-1 La location longue durée des vélos est un service proposé par le SMT (l'Autorité Organisatrice) et dont la qui exploite le réseau de transport urbain Karu'lis. Le service permet de louer un vélo à assistance électrique (VAE) pour une période d'1,3, 6 ou 12 mois renouvelables dans la limite de deux années consécutives pour circuler au sein des territoires de CAP Excellence (communes de Baie-Mahault, Abymes, Pointe-à-Pitre) et de la CARL (communes de Gosier, Ste Anne et Saint-François)

### **Coordonnées du SMT**

**Syndicat Mixte des Transports**

**Centre les Acacias - Belcourt 1**

**97122 BAIE-MAHAULT**

**Tél: +590 690 29 12 84**

<https://www.syndicatmixtedestransports.fr/>

## ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU SERVICE

L'accès au service est ouvert aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans et aux partenaires\* résidant sur le territoire du SMT 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 <https://pro.locvelo.com/?karuvelo>

Le SMT ne s'engage à louer un vélo 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, Le SMT 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 finaliser sa prise de rendez-vous.

\*dont au moins 1 établissement est situé sur le territoire du SMT

## ARTICLE 3 – TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT

### 3-1 Location

Les tarifs sont en euros TTC.

L'abonnement au service est d'une durée d'1, 3, 6 ou 12 mois renouvelables dans la limite de deux années consécutives. Il inclut la mise à disposition du vélo ainsi que de son antivol.

L'abonnement inclut également la mise en place d'une assurance couvrant la responsabilité civile du client (en cas de défaut de son assurance personnelle). Cette assurance comprise dans l'abonnement n'est pas optionnelle.

Type	Durée	Tarif
Tarif réduit*	1 mois	30 euros
Tarif réduit*	3 mois	90 euros
Tarif réduit*	6 mois	180 euros
Tarif réduit*	1 an	300 euros
Tarif plein	1 mois	35 euros
Tarif plein	3 mois	105 euros
Tarif plein	6 mois	210 euros
Tarif plein	1 an	350 euros

\*Le tarif réduit s'applique :

- Aux étudiants
- Aux personnes titulaires d'un abonnement Karu'lis
- Aux demandeurs d'emploi
- Aux séniors (+65 ans)
- Aux Elus et au personnel du SMT

L'intégralité de l'abonnement doit être payé au comptant lors du retrait du vélo : uniquement par carte bancaire. En cas de contractualisation en ligne, le débit du compte sera effectué lors de la signature du contrat. Pour bénéficier du tarif réduit, le client doit impérativement justifier de leur statut avant la contractualisation. S'il ne présente aucun justificatif, le tarif plein sera automatiquement appliqué.

Certaines prestations peuvent également être tarifées par le SMT. En l'occurrence :

- Reproduction de clés : 20 €
- Antivol Fer à Cheval : 20 €
- Clé serrure batterie : 20 €
- Remplacement antivol U : 95 €

Le SMT 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 du SMT 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 €**

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, à l'issue de la période de location, et après envoi d'une lettre recommandée avec AR valant mise en demeure, Le SMT pourra procéder au prélèvement du montant du dépôt de garantie.

En cas de dégradation du vélo, 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 L'abonnement doit impérativement prendre fin au terme de deux années consécutives. Au-delà de ces deux années, le client peut se réinscrire en liste d'attente. Cependant si le tarif plein lui a été appliqué, il ne pourra bénéficier une seconde fois du tarif applicable sur la première année d'un contrat (cf tarification). Un client dont le contrat est ouvert ne peut se réinscrire simultanément en liste d'attente. Un client ne peut louer qu'un seul vélo par contrat.

4-3 Après une 1<sup>ère</sup> location réalisée en agence Altervélo, le client pourra passer commande des prestations de reconduction des contrats de location en vigueur au moment de la validation de la location. Les clients ne bénéficiant pas du tarif réduit sont informés en début de contrat que la tarification qui leur est appliquée est évolutive.

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.

Le SMT 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 <https://pro.locvelo.com/?karuvelo> 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 du SMT

Le SMT 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 du SMT 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 avec précaution. Il s'engage également à utiliser le vélo dans les limites du territoire de CAP Excellence et de celui de la CARL 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 du SMT effectuée par téléphone ou par courriel/courrier pour des raisons de maintenance. En cas de non-restitution, le SMT se réserve le droit d'encaisser la caution après avoir contacté le client.

- Le client s'engage à déclarer tout problème technique ou accident rencontré et au SMT dans les plus brefs délais et au maximum 48 heures suivant la connaissance de l'évènement au numéro suivant : **0690 29 12 84**

- En cas de vol, le client doit impérativement effectuer un dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre dans un délai maximum de 5 jours calendaires suivant la date où le client a eu connaissance du vol puis se rendre sur son compte en ligne et déclarer l'incident dans la rubrique prévue à cet effet (« Compte », « Signaler un vol de vélo ») et suivre la procédure indiquée. Dès signalement du vol, la géolocalisation des équipements dotés des dispositifs nécessaires est automatiquement activée et le client devra remettre au SMTx les éléments suivants : clés et chargeur de batterie.

## ARTICLE 6 – RESTRICTIONS

Le contrat établi est strictement personnel et n'est par conséquent ni cessible ni transmissible. La conduite du vélo 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 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 ou toute utilisation à des fins professionnelles.

## 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 au SMT 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 et avoir pleinement conscience des risques éventuels liés à une utilisation intensive ou inadaptée d'un vélo, 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 l'usage d'un vélo électrique pour ses déplacements.

Pour toute location d'un VAE, 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 un Accident = 8 000 € Frais et Honoraires selon barème contractuel.

La documentation relative à ces assurances est systématiquement envoyée par courriel au client lors de la souscription du contrat de location. Il peut également la consulter sur le site [smt.gp](http://smt.gp)

En cas de vol du vélo, le client devra impérativement signaler celui-ci sur son compte en ligne, et ce, dès la connaissance du vol. Un dépôt de plainte devra être effectué au préalable auprès des autorités habilitées (dans un délai maximal de 5 jours calendaires après connaissance du vol). Le dépôt de plainte devra être téléchargé sur le compte client. En cas d'indisponibilité de la plateforme, le client devra immédiatement en avvertir le SMT.

Le client étant en relation contractuelle directe avec l'assureur, le SMT ne pourra se prononcer sur la prise en charge ou non du sinistre. Le client devra donc attendre le retour de l'assureur. En cas de non prise en charge du remboursement du dépôt de garantie par l'assureur, le client en est redevable.

Dès signalement du vol, la géolocalisation des équipements disposant des éléments nécessaires, sera automatiquement activée et un lien permettant le suivi des traces émises par le dispositif de géolocalisation sera transmis aux forces de l'ordre. Le SMT pourra également effectuer toutes les diligences nécessaires afin de retrouver l'équipement loué.

**IMPORTANT :**

En cas de retard de paiement (échéance de location dépassée), le client n'est plus assuré.

En cas d'accident mettant en cause le vélo, le client doit signaler les faits au SMT dans un délai maximal de 48 heures.

Par ailleurs le client s'engage à prévenir immédiatement le SMT 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 au SMT.

## ARTICLE 8 – DROITS RESERVES AU SMT

Le SMT 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 du SMT liée à l'utilisation que le client pourrait faire d'un vélo, ou des dommages que le client pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un vélo, est entièrement exclue.

## ARTICLE 9 – PENALITES

Au début de chaque contrat d'abonnement, le client autorise par avance la SMT à encaisser le dépôt de garantie 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 s'expose à des pénalités forfaitaires. Au-delà de cinq semaines de retard, l'équipement sera considéré comme volé, et l'intégralité de la caution sera alors prélevée.

### FRAIS RELATIF AU GARDIENNAGE

Lors des maintenances, le client est susceptible de laisser son équipement afin de le récupérer ultérieurement. Une fois la maintenance réalisée, il en est informé par l'équipe du SMT (courriel et/ou SMS). Il doit alors impérativement récupérer l'équipement loué dans un délai de 7 jours ouvrés. Au-delà de ce délai, Le SMT se réserve le droit de remettre l'équipement en location au bout d'un mois à compter de la date de la réalisation des opérations de maintenance.

### DEGRADATIONS

En cas de dégradation de l'équipement loué, le montant des réparations sera évalué par l'équipe technique du SMT. Si les préjudices subis égalent ou excèdent le montant du dépôt de garantie, l'intégralité de la caution sera prélevée.

### VOL

En cas de vol, le montant du préjudice excédant le montant du dépôt de garantie, le client doit impérativement signaler en ligne le vol du vélo loué afin d'avertir l'assureur. Un dépôt de plainte devra également être effectué. Signalement et dépôt de plainte devront impérativement être réalisés dans un délai maximum de 5 jours

calendaires suivant la connaissance du vol. En cas de non-conformité des éléments transmis ou de dépassement des délais imposés, 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 au point de location ou sur tout autre site convenu avec le SMT. 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) et de son statut pour les étudiants et les abonnés Karu'lis.

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

#### ***Modalités de réalisation des prestations d'entretien (Maintenance Régulière ou autres)***

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

Le client doit impérativement présenter l'équipement au point de location, et ce, par ses propres moyens.

En cas de pièces rendues défectueuses par une utilisation anormale de l'équipement, le client est responsable de faire effectuer les réparations par le SMT selon un calendrier qui lui sera fixé. Les pièces et la main d'œuvre lui seront facturées. L'auto-réparation et le recours à tout autre prestataire externe (vélociste ou autre) sont proscrits.

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.

#### ***Délais***

La maintenance régulière des équipements loués doit être réalisée approximativement tous les 6 mois ou tous les 700 kilomètres. Le SMT organise donc des rappels réguliers des équipements. Cependant, le client est libre de demander une prestation d'entretien avant la date prévue s'il l'estime nécessaire.

### RESTITUTION DU VELO

Le client s'engage à restituer le vélo à la fin de sa période d'abonnement mais également à tout moment sur demande du SMT 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 11 – CONFIDENTIALITE DES DONNEES

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

Le SMT 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.

### 11.1 Objectifs des traitements de données à caractère personnel

Le SMT traite les données personnelles des usagers selon les objectifs suivants :

- Accès au service, au site internet, à la souscription du contrat (location du vélo ainsi que, le cas échéant, d'accessoires complémentaires et souscription le cas échéant et au suivi du contrat ;
- Gestion des paiements et des factures ;
- Gestion du service client et des réclamations éventuelles ;
- Gestion de la satisfaction client (réalisation d'enquêtes de satisfaction)
- Détection des vols.

### 11.2 Cas particulier des vélos dotés d'un dispositif de géolocalisation

Les vélos loués intégreront progressivement en 2025 un système de géolocalisation, inaccessible par l'utilisateur, mais permettant une communication continue et fiable du positionnement du vélo. Les usagers concernés sont informés de la présence ou non de ce système lors de la signature de leur contrat de location.

Les données de géolocalisation pourront être utilisées pour détecter les vélos volés, le niveau d'utilisation des vélos, l'identification d'usages non conformes, le besoin de réparation ou de maintenance, l'analyse des déplacements à vélo sur le territoire du SMT à des fins d'utilisation par les aménageurs ou d'études sur l'usage du vélo.

La présence du dispositif de géolocalisation n'exonère pas l'utilisateur de ses responsabilités en cas de vol. Il reste redevable des sommes dues selon le modèle loué. L'utilisateur n'a pas la possibilité d'activer ou de désactiver la géolocalisation. Il n'a pas non plus accès aux informations de géolocalisation.

A des fins de lutte contre le vol, l'exploitant pourra, à titre de mesure conservatoire de très courte durée, collecter les données de géolocalisation de l'utilisateur fournies par le vélo (historique des traces et trajets) pour les communiquer aux autorités judiciaires et de police.

### **11.2 Destinataires des données des usagers**

Les destinataires des données sont les services habilités du SMT dans le cadre uniquement des missions qui leur sont confiées et dans le respect de la confidentialité et de la sécurité la plus stricte à laquelle l'exploitant s'engage envers l'utilisateur.

Est également destinataire toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement tout tiers autorisé pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

### **11.4 Durée de conservation des données**

Les données personnelles traitées, sont conservées pendant la durée du contrat de location, et à l'issue de celui-ci, pendant une durée de deux ans liés à la prescription des actions prévue à l'article L 218-2 du code de la consommation.

Les données de géolocalisation sont conservées au maximum pendant la durée du contrat de location.

Les données de facturation sont conservées pendant la durée légale de 10 ans.

### **11.5 Modalités d'exercice des droits relatifs aux données personnelles**

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 du SMT.

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 12 – 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 :

Syndicat Mixte des Transports du Petit Cul de Sac Marin

Centre les Acacias – 1 BELCOURT

97122 BAIE-MAHAULT

Tel : 0590 60.47.37/ 0690 29.12.84

