

# Règlement public et conditions générales d'utilisation du service de Vélo en Location longue Durée, V'lille, implanté sur le territoire de Lille Métropole

## Article 1 – Champ d'application

1.1 Le présent règlement est applicable à l'ensemble du service de Vélos en Location longue Durée (« service VLD ») implanté sur le territoire de Lille Métropole exploité par TRANSPOLE sous la dénomination V'lille.

## Article 2 – Objet

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service VLD, et précise leurs droits et leurs obligations.

## Article 3 – Description du service VLD V'lille.

Le service VLD est un service comprenant la location d'un vélo et l'accès aux abris vélo automatisés (« Garages V'lille » installés à partir de 2012 sur le territoire de Lille Métropole), pour une durée de 1, 9 ou 12 mois renouvelables. Les vélos sont retirés et rendus au sein de Maisons V'lille ou Relais V'lille (autrement appelés Vélopoles).

## Article 4 – Clients du service VLD V'lille.

4.1 - Le service VLD est réservé aux personnes de 14 ans et plus qui résident, travaillent ou étudient dans l'une des communes de Lille Métropole (ci-après dénommées « le client »). Une personne physique ne pourra contracter qu'un seul abonnement.

4.2 - Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant que client.

4.3 - Les personnes morales implantées sur le territoire de Lille Métropole peuvent également accéder au service VLD dans le cadre des présentes dispositions en concluant une convention avec TRANSPOLE.

## Article 5 – Modalités d'abonnement au service VLD V'lille.

5.1 - Pour accéder au service VLD, le client doit s'abonner  
Les formulaires d'abonnement sont disponibles dans les agences Transpole, Maison V'lille ou sur les sites internet [www.transpole.fr](http://www.transpole.fr) et [www.vlille.fr](http://www.vlille.fr).  
Les dossiers d'abonnement peuvent être retournés à Transpole par courrier, ou déposés dans les agences Transpole ou les Maisons V'lille.  
Les clients disposant d'un abonnement Transpole de type 'Maxi' bénéficient d'un tarif préférentiel.

5.2 - Pour s'abonner le client doit :

- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse électronique et numéro de téléphone)
- Choisir :

- la durée de son abonnement de 1 mois à 12 mois selon les formules proposées à la date de l'abonnement,
- le type de vélo (vélo de ville, pliant ou à assistance électrique)
- les options supplémentaires (accessoires ou services),
- le lieu et la date de retrait du vélo.
- Payer l'intégralité du montant de son abonnement en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement
- Fournir un dépôt de garantie en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement

Le dépôt de garantie pourra être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues au présent document.

Dès le lancement du système billettique de Lille Métropole, une carte billettique Pass Pass sera fournie à chaque client du service VLD. Cette carte permettra d'accéder à l'ensemble des modes de transports ainsi qu'aux abris vélo sécurisés.

### **5.3 - Réservation d'un vélo**

La validation du dossier d'abonnement par Transpole entraîne la réservation d'un vélo (= vélo 'bloqué' pour le client). Celui-ci est réservé à partir de la date originellement prévue pour le retrait du vélo et pendant 5 jours. Au-delà, la réservation est annulée. Dans ce cas, le client doit contacter le service client ou aller sur vlille.fr (espace personnel) pour réaliser une nouvelle réservation en convenant d'une nouvelle date de retrait.

L'abonnement réalisé par internet ou en Maison V'lille permet de réserver immédiatement un vélo. Le client peut convenir immédiatement des date et lieu de retrait en fonction des possibilités proposées. En cas d'abonnement par Internet, le client doit préalablement créer un compte (ou 'espace') personnel TRANSPOLE.

Dans le cas d'un abonnement par courrier, le client indique ses préférences de date et lieu de retrait.

A l'issu du traitement du dossier, le client reçoit, par courrier électronique, un récapitulatif d'abonnement comportant un numéro de réservation ainsi que la date et lieu de retrait. Ce document doit être présenté au moment du retrait du vélo.

### **5.4 - Flotte de vélos**

TRANSPOLE pourra ouvrir l'abonnement et la réservation de vélos plusieurs semaines avant la date de retrait souhaitée.

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

Les vélos sont réservés et loués dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers.

#### **• Types de vélos proposés**

Un ou plusieurs types de vélos peut être proposés à la location : vélo de ville, pliant ou à assistance électrique.

Les tarifs en vigueur à la date de l'abonnement s'appliquent.

Chaque vélo est loué avec un antivol U fourni avec 2 clés.

Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance contre le vol ou la dégradation de vélo.

#### **• Options supplémentaires proposées**

Des options supplémentaires sont proposées au client. Il s'agit d'accessoires (ex : siège enfant) ou de services.

Pour chacune de ces options, les tarifs en vigueur à la date de l'abonnement s'appliquent.

Ces options sont réservées aux clients du service pendant la période de location du vélo. Ainsi seul le client ayant loué un vélo peut louer un des accessoires proposés.

Les options peuvent être achetées, à tout moment, pendant la validité de l'abonnement.

Les services proposés sont :

- La « Garantie + ». Ce service permet au client de réduire le montant du dépôt de garantie contre paiement d'une somme forfaitaire mensuelle selon les conditions en vigueur à la date de l'abonnement.
- La Livraison. Ce service concerne la livraison d'un vélo en début de location ou la récupération en fin de location, contre paiement d'une somme forfaitaire par trajet.

La livraison est possible dans toutes les communes de Lille Métropole. TRANSPOLE contacte le client pour fixer un rendez-vous.

La location d'accessoires n'impacte pas le montant du dépôt de garantie.

## **5.5 - Conditions Générales**

L'abonnement n'est possible qu'après prise de connaissance et validation (cas d'un abonnement par Internet) ou signature (cas d'un abonnement par courrier ou en agence) du présent Règlement Public et Conditions Générales d'Utilisation du service.

## **5.6 – Renouvellement d'abonnement**

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée définie. Toute reconduction tacite est expressément exclue.

L'abonnement peut être renouvelé, et le vélo conservé, sur demande du client au plus tard 15 jours avant la fin prévue du contrat en cours.

Le renouvellement est réalisé par internet, dans l'une des Maisons V'lille ou en agence selon des conditions simplifiées. Le client doit choisir sa nouvelle durée de location, régler l'intégralité de son abonnement et s'assurer que le dépôt de garantie couvre l'intégralité de la nouvelle période choisie.

Transpole se réserve le droit de demander au client de venir présenter le vélo dans l'une des Maisons V'lille avant d'accepter un renouvellement.

Transpole se réserve le droit de refuser un renouvellement notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement de sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable.

La durée totale des locations, compte tenu des renouvellements, est plafonnée à 24 mois consécutifs. TRANSPOLE n'acceptera aucun renouvellement portant la durée totale au-delà de 24 mois. Au-delà de 24 mois consécutifs, une nouvelle location peut intervenir après un délai d'un minimum de 2 mois.

Si le client ne souhaite pas renouveler son abonnement, il doit restituer le vélo à la date prévue.

## **Article 6 – Modalités de paiement du service VLD V'lille**

### **6.1 - L'abonnement**

Le montant de l'abonnement est payé en intégralité au moment de la demande établie par le client. Il peut être payé par carte bancaire, autorisation de prélèvement, chèque ou espèces.

L'abonnement est non remboursable quelque soit le motif.

### **6.2 - Le dépôt de garantie**

Un dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date d'abonnement, devra être constitué de la manière suivante : autorisation de prélèvement, chèque, espèces ou carte bancaire.

Le dépôt de garantie est effectué au moment de l'abonnement, sauf s'il est réalisé par chèque.

Il n'est pas encaissé au moment de l'abonnement sauf en cas de règlement en espèces.

- **Dépôt de garantie réalisé par chèque** : le chèque devra être remis et daté du jour du retrait du vélo. En cas de présentation de chèque tiré d'un compte n'appartenant pas au client, le titulaire dudit compte devra justifier de son identité.
- **Dépôt de garantie réalisé en espèce** : dans ce cas, l'abonnement ne sera possible que dans l'une des agences Transpole.
- **Dépôt de garantie réalisé par carte bancaire** : La carte bancaire peut servir de support de garantie si l'abonnement est réalisé sur Internet et sous réserve de paiement du montant de l'abonnement par cette même carte bancaire. Le client doit alors saisir l'ensemble des informations demandées (ex numéro de carte, date d'échéance et idéogramme 3 chiffres situé à l'arrière de la carte).  
La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 2 semaines, 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, le client s'engage à mettre à jour, sur Internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette remise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.  
En cas de non respect, TRANSPOLE procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie avant expiration de la carte.  
Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, susceptible d'affecter, pendant la période de l'abonnement, la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de garantie.

### **6.3 – Utilisation du dépôt de garantie**

En cas de dégradation du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. TRANSPOLE facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo.

En cas de non paiement, TRANSPOLE procède à l'encaissement du dépôt de garantie pour couvrir la facturation des dommages. En cas de non restitution du vélo, TRANSPOLE procédera tel que décrit à l'article 7.3.

Dans les cas contraires, le dépôt de garantie sera restitué au client au plus tard 1 mois après la restitution du vélo et des accessoires.

## **Article 7 – Conditions de retrait et retour d'un vélo**

### **7.1 - Le retrait du vélo**

Pour retirer son vélo, le client se rend à la date prévu, dans le Relais V'lille ou Maison V'lille choisi. Il présente le courrier électronique de réservation et justifie de son état en fournissant les photocopies des pièces suivantes :

- Pièce d'identité : Carte d'identité, Passeport

Et

- Justificatif de domicile de moins de 3 mois (quittance de loyer, facture électricité, téléphone fixe...)

Ou

- Attestation de la qualité de l'étudiant ou salarié sur le territoire de Lille Métropole à la date du retrait du vélo

Une 'fiche d'état des lieux' est établie contradictoirement entre TRANSPOLE et le client lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo, l'antivol ainsi que les autres accessoires loués en option.

### **7.2 - Entretien**

L'entretien du vélo est à la charge du client durant toute la durée du contrat. Par entretien il faut entendre aussi bien l'entretien courant (gonflage et resserrage visserie) que les réparations impliquant le changement d'une pièce défectueuse. Le client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.

TRANSPOLE propose une révision au bout de 6 mois de location. L'entretien courant sera assuré gratuitement. Tout changement de pièce sera facturé au client suivant le barème forfaitaire (incluant coût de la pièce détaché et main d'œuvre) en vigueur à la date de la révision. Le barème forfaitaire sera disponible sur [vllille.fr](http://vllille.fr) et affiché dans les Maisons V'lille.

### **7.3 - Vol ou sinistre**

En cas de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo. Il doit déclarer sans délai le vol à TRANSPOLE en se rendant dans l'une des Maisons V'lille et remettre une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, TRANSPOLE déposera plainte contre le client pour vol. Dans tous les cas, TRANSPOLE encaissera le dépôt de garantie.

En cas de dégradation, quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparations facturés par TRANSPOLE sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de la réparation. A défaut de paiement, TRANSPOLE encaissera le dépôt de garantie.

### **7.4 - Restitution du vélo**

Le client se rend, au plus tard le dernier jour de la période de location, dans le Relais V'lille ou Maison V'lille dans lequel le vélo a été originellement retiré.

Une 'fiche d'état des lieux' est établie contradictoirement entre TRANSPOLE et le client lors du retour du vélo. La fiche spécifiera les éléments constituant une usure normale du vélo, à la charge de TRANSPOLE, des éléments constituant une usure anormale, à la charge du client. Dans ce cas, une facture sera immédiatement établie sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Cette facture devra être payée immédiatement par le client afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie

En cas de non restitution du vélo à la date prévue par le contrat de location, TRANSPOLE pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaisser l'intégralité du montant du dépôt de garantie.

## **Article 8 – Obligations du client**

**8.1** - Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de TRANSPOLE pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de prêter ou 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** - Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de [Lille Métropole](#) 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 le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, TRANSPOLE ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

**8.3** - La signature ou acceptation (cas d'un abonnement sur Internet) du formulaire d'abonnement par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu du présent document.

Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

**8.4** - Le client dégage TRANSPOLE de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo 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. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé équipant le vélo.

**8.5** - Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux. Seul le client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport de personne sur le vélo par tout moyen (ex sur le porte bagage) est strictement interdit. Le client pourra équiper l'arrière du vélo d'un 'siège bébé' permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi (sauf sur les vélos pliants et électriques). Dans le cas d'un 'siège bébé' loué avec le vélo, le siège sera fixé au vélo par TRANSPOLE.

**8.6** - 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, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service VLD est en bon état de fonctionnement. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à TRANSPOLE. 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, le client a l'obligation d'attacher la roue avant et le cadre du vélo à un point fixe à l'aide de l'antivol fourni.

**8.8** - 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 du vélo mis à sa disposition par le service VLD durant la période de location.

**8.9** - Il est, en outre, recommandé au client :

- d'adapter sa distance de freinage [notamment](#) en cas d'intempéries
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)
- de façon générale de 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...)
- d'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), ayant souscrit un abonnement.

## **Article 9 – Droits de TRANSPOLE**

En cas de non respect par le client du Règlement Public et des Conditions Générales d'Utilisation ici décrits, TRANSPOLE se réserve la possibilité de résilier son abonnement et ce sans ouvrir droit à remboursement.

## **Article 10 – Mesures applicables en cas de dégradation du matériel**

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, TRANSPOLE peut réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrit à l'article 7.2.

## **Article 11 – Loi applicable et règlement des litiges**

**11.1** - Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

**11.2** - Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

## **Article 12 – Confidentialité des données**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du service VLD. Les destinataires des données et les responsables du traitement sont les équipes d'exploitation du service VLD.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client peut obtenir communication et, le cas échéant rectification ou suppression des informations le concernant en écrivant à l'adresse de TRANSPOLE

## **Article 13 - Prise d'effet et modification**

Les présentes dispositions sont applicables à compter du 27 juin 2012.

Le présent règlement est disponible dans les points d'information TRANSPOLE (y compris les Maisons V'lille), et sur le site internet TRANSPOLE.

TRANSPOLE se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les dispositions du présent règlement. Toute éventuelle modification sera disponible sur le site internet et les points d'information TRANSPOLE. Elle peut également être fournie aux clients sur simple demande écrite.

## **Article 14 - Réclamations**

**14.1** - Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : TRANSPOLE - Service V'lille - BP 51009 - 59701 Marcq en Baroeul Cedex.

**14.2** - Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai.