

# Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation du service de location longue durée de vélos et trottinettes

**Version en vigueur à compter du 9 avril 2024**

## ARTICLE 1 – Objet et coordonnées

### 1.1 Objet

La location de vélos et de trottinettes longue durée est un service proposé par Artois Mobilités dont la liste de communes est précisée sur <https://www.artois-mobilites.fr/le-smt-ag/presentation-liste-des-communes/> (ci-après dénommée l'« Autorité Organisatrice »), dont la gestion est confiée à Transdev Artois - Gohelle (ci-après dénommé « l'Exploitant ») société par actions simplifiée, au capital de 1 010 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) d'Arras sous le numéro 814 490 199, sous la dénomination BICLO (ci-après le « Service »). Ce Service implique l'adhésion sans réserve de l'Utilisateur aux présentes conditions générales d'accès et d'utilisation (ci-après dénommées les « CGAU »). Le présent contrat de location est conclu entre l'Utilisateur et l'Exploitant.

L'intégralité des CGAU est également disponible en agences « TADAO », et sur le site internet : [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

### 1.2 Coordonnées de Transdev Artois Gohelle/Service Client

Adresse : 59 Avenue Van Pelt, 62 300 LENS

Téléphone : 0 810 00 11 78 (0,06€/min + prix d'un appel local)

Courriel : [accueil@tadao.fr](mailto:accueil@tadao.fr) / Site internet : [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

### 1.3 Agences TADAO

- Maison du vélo de Lens : Place du Général de Gaulle, 62300 Lens

Les horaires d'ouverture sont :

- Agence Mobilités de Lens : 77, rue Jean Letienne, 62300 Lens

Les horaires d'ouverture sont :

- En période scolaire et petites vacances scolaires :
  - Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30
  - Le samedi de 8h à 12h30
- Pendant les grandes vacances scolaires :
  - Du lundi au vendredi de 8h30 - 12h30 et 13h30 - 17h30
  - Le samedi de 8h30 à 12h

- Agence Mobilités Béthune : 33 rue Eugène Haynaut, 62400 Béthune

Les horaires d'ouverture sont :

- En période scolaire
  - Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30
  - Le samedi de 8h30 à 12h
- Pendant les petites et grandes vacances scolaires :
  - Du lundi au vendredi de 8h30 - 12h30 et 13h30 - 17h30
  - Le samedi de 8h30 à 12h

- Agence Mobilités de Hénin-Beaumont : Rue Elie Gruyelle, 62110 Hénin Beaumont

Les horaires d'ouverture sont :

- En période scolaire :
  - Le lundi de 13h30 à 18h30
  - Du mardi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30
  - Le samedi : 9h à 12h

- Pendant les petites vacances scolaires :
  - Le lundi de 13h30 à 17h30
  - Du mardi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- Pendant les grandes vacances scolaires :
  - Du lundi au vendredi de 14h à 17h30

- Agence de Mobilités de Liévin : 106, rue Defernez, 62800 Liévin

Les horaires d'ouverture sont :

- En période scolaire :
  - Le mardi, jeudi et vendredi de 14h à 17h30
  - Le mercredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
- Pendant les petites vacances scolaires :
  - Le mercredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
- Pendant les grandes vacances scolaires :
  - Fermeture de mi-juillet à mi-août

- Agence de Mobilités de Bruay-La-Buissière : 5 rue Henri Cadot, 62700 BRUAY LA BUISSIERE

Les horaires d'ouverture sont :

- En période scolaire et petites vacances scolaires :
  - Le mardi, mercredi et jeudi de 14h à 17h30
  - Le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
- Pendant les grandes vacances scolaires :
  - Fermeture de mi-juillet à fin août

## **ARTICLE 2 – Conditions d'accès**

**2.1** Le Service est destiné aux personnes physiques pour leur besoin de déplacement personnel, il permet de louer un vélo mécanique, un vélo à assistance électrique (VAE), un vélo cargo à assistance électrique, un vélo pliant, un vélo enfant ou une trottinette électrique pour une période déterminée.

Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est par conséquent ni cessible, ni transmissible. Une personne ne peut contracter qu'un seul contrat de location.

L'utilisation du Service par des opérateurs économiques ou des personnes physiques à des fins professionnelles est strictement interdite.

Le Service est accessible aux personnes âgées de dix-huit (18) ans minimum résidant sur le territoire énoncé à l'article 1.1 ci-dessus et pouvant justifier d'une adresse sur ce dit territoire (ci-après dénommée(s) « Utilisateur »), reconnaissant être aptes à la pratique du vélo ou de la trottinette, connaître les règles du Code de la route relatives à la pratique du vélo ou de la trottinette et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dommages dus à l'inaptitude de l'Utilisateur.

Les vélos « enfant » sont accessibles à partir de l'âge de cinq (5) ans sous la surveillance et la responsabilité du représentant légal.

La trottinette est accessible à partir de l'âge de quatorze (14) ans sous la surveillance et la responsabilité du représentant légal.

**2.2** La conduite du vélo ou de la trottinette est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'Utilisateur ou la personne utilisatrice du vélo ou de la trottinette.

**2.3** Le Service est accessible dans la limite de la flotte de vélos et de trottinettes disponibles, l'Exploitant ne pourra être tenu responsable en cas d'indisponibilité d'un vélo ou d'une trottinette, d'un équipement ou d'un accessoire.

La location est limitée à un (1) vélo adulte ou une (1) trottinette par Utilisateur. L'Utilisateur peut louer des vélos pour ses enfants sur présentation d'un justificatif par exemple le livret de famille.

**2.4** L'Exploitant se réserve le droit de refuser l'accès au Service à quiconque ne satisfait pas les présentes CGAU, sans être tenu de fournir aucune autre justification.

### **ARTICLE 3 – Equipement des vélos et des trottinettes**

**3.1** Les vélos mécaniques ont l'équipement suivant :

- Des dispositifs d'éclairage (feux avant et arrière) et de signalisation visuelle (catadioptrés visibles à l'avant, à l'arrière et latéralement), ainsi que d'un avertisseur sonore (cf. articles R.313-4 et suivants du Code de la route).

Les vélos et les trottinettes à assistance électrique loués sont accompagnés d'un manuel utilisateur (voir annexe 1) et ont notamment l'équipement et les accessoires suivants :

- Des dispositifs d'éclairage (feux avant et arrière) et de signalisation visuelle (catadioptrés visibles à l'avant, à l'arrière et latéralement), ainsi que d'un avertisseur sonore (cf. articles R.313-4 et suivants du Code de la route) ;
- Deux systèmes de freinage indépendant agissant chacun sur une roue différente ;
- Une batterie et un chargeur batterie ;
- Un moteur électrique.

Les vélos peuvent être accompagnés d'accessoires suivants :

- Un panier ;
- Un ou plusieurs antivols ;
- Un porte bagage.

Sur demande de l'Utilisateur est fourni par l'Exploitant un siège enfant homologué. Il appartient à l'Utilisateur de procéder à l'installation du siège enfant sur le vélo.

Le vélo enfant est accompagné d'un casque enfant.

L'Exploitant met à disposition également un manuel utilisateur à la fonction d'assistance électrique (moteur et batterie). Les batteries utilisées sur les VAE et les trottinettes doivent être manipulées avec précaution, l'Utilisateur doit éviter de les utiliser en cas de choc. De fait, à la suite d'un choc trop violent ces batteries peuvent présenter un risque de court-circuit, d'échauffement, voire de se consumer.

Pour la location de trottinette l'Exploitant recommande à l'Utilisateur l'utilisation de protections de la main et du poignet.

Le port du casque est obligatoire pour les enfants de moins de douze (12) ans qu'ils soient conducteurs ou passagers et il est recommandé pour les adolescents et les adultes.

Dans certaines communes le port du casque est obligatoire en cas d'utilisation de la trottinette. L'Utilisateur est invité à vérifier ce point avant d'utiliser le Service.

**3.2** L'Utilisateur s'engage à ne pas excéder la charge maximale que peut supporter le vélo ou la trottinette :

- Le VAE : dont le poids est entre vingt-quatre (24) et vingt-six (26) kg, peut supporter un poids total autorisé en charge de cent (100) kg ; le poids maximum que peut supporter le panier est de cinq (5) kg ; le poids maximum que peut supporter le porte-bagage est de vingt-cinq (25) kg.  
Taille recommandée est de 1m55 à 1m85.
- Le vélo mécanique : dont le poids est de quatorze (14) kg, peut supporter un poids total autorisé en charge de cent (100) kg ; le poids maximum que peut supporter le panier est de cinq (5) kg ; le poids maximum que peut supporter le porte-bagage est de vingt (20) kg.  
Taille recommandée est de 1m55 à 1m85.

- Le vélo cargo longtail : dont le poids est de trente-huit (38) kg ; le poids maximum que peut supporter le porte bagage arrière rallongé est de quatre-vingts (80) kg, le poids maximum que peut supporter le porte bagage avant est de vingt (20) kg, peut supporter un poids total autorisé en charge de deux cent huit (208) kg.  
Taille recommandée est de 1,55m à 1,96m.
- Le vélo cargo biporteur : dont le poids est de cinquante-six (56) kg ; le poids maximum que peut supporter la malle avant est de cent vingt quatre-vingts (80) kg, le poids maximum que peut supporter le porte bagage arrière est de vingt-cinq (25) kg, le poids maximum que peut supporter le vélo sur la partie cycliste est de cent (100) kg.  
Taille recommandée est de 1,5m à 1,9m.
- Le vélo pliant électrique : dont le poids est de seize et demie (16,5) kg ; peut supporter un poids total autorisé en charge de cent cinq (105) kg.  
Taille recommandée est de 1,40 à 1,80.
- Les vélos enfants sont de trois tailles : seize (16) pouces à partir de 90cm et jusqu'à 1m20 ; vingt (20) pouces à partir de 1m20 et jusqu'à 1m35 et vingt-quatre (24) pouces à partir de 1m35 (égal ou supérieur) et jusqu'à 1m50.
- La trottinette : dont le poids est de douze (12) kg, peut supporter un poids total autorisé en charge de cent (100) kg.

#### **ARTICLE 4 – Type et durée de contrat**

**4.1** La location comprend la mise à disposition, pour une durée définie, d'un vélo, de ses équipements et accessoires, ou d'une trottinette.

**4.2** Les conditions relatives à la durée de location sont les suivantes :

L'Utilisateur peut louer le vélo (autre qu'un vélo cargo) ou la trottinette pour une durée de :

- un (1) mois ; ou
- six (6) mois ; ou
- neuf (9) mois.

L'Utilisateur peut louer le vélo cargo pour une durée de :

- un (1) mois ; ou
- six (6) mois.

Une (1) semaine avant ou le jour même de l'expiration du contrat de location souscrit, l'Utilisateur peut procéder au renouvellement du contrat de location. Le cumul de durées de contrats de location successifs ne pourra pas dépasser douze (12) mois, à l'exception des contrats de location des vélos cargo biporteur et longtail dont le cumul de durées de contrats successifs ne pourra pas dépasser six (6) mois. A l'issue de la durée précitée et en l'absence de souscription d'un nouveau contrat de location l'Utilisateur doit restituer le vélo, la trottinette, les équipements et accessoires loués.

Pour resouscrire au Service dans les conditions ci-dessus et en cas d'indisponibilité du vélo ou de la trottinette l'Utilisateur sera inscrit dans une liste d'attente pour louer à nouveau un vélo ou une trottinette.

#### **ARTICLE 5 - Modalités liées au Service**

Un formulaire d'inscription (contrat de location) est disponible et doit être complété sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr) dans la rubrique vélo « Biclo »

**5.1** Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit signer un contrat de location.

**5.2** Pour signer le contrat de location, l'Utilisateur doit effectuer une réservation. Pour cela, il doit créer un compte personnel de la manière suivante :

- Cliquer sur le bouton « S'inscrire »
- Remplir le questionnaire en ligne avec les infos obligatoires suivantes
  - La nature (Particulier, Association etc.)
  - Nom et Prénom
  - Courriel et mot de passe
  - Date de naissance
  - Adresse complète
  - Téléphone portable
- Cliquer sur « Créer son compte »

L'Utilisateur recevra ensuite un courriel contenant un lien de confirmation de la création du compte. Le lien est valable pendant une durée de sept (7) jours ouvrables. En cas d'absence de validation dans le délai de sept (7) jours précité les données à caractère personnel de l'Utilisateur seront effacées de la base de données.

En confirmant son adresse courriel, l'Utilisateur est invité à finaliser sa réservation ; pour cela, il doit :

- Se connecter sur la plateforme de réservation en indiquant son courriel et son mot de passe
- Cliquer sur l'onglet « Réserver un vélo »
- Choisir son point de retrait de vélo ou la livraison des vélos (soumis à conditions)
- Choisir un type de vélo selon les disponibilités et selon le lieu de retrait choisi
- Choisir un tarif et une durée de location selon les propositions
- Choisir ou non un ou des accessoires, y compris un vélo enfant
- Choisir un créneau horaire pour le rdv de retrait du vélo ainsi que le créneau de restitution du vélo
- Téléverser une copie de sa carte d'identité (ou passeport, ou titre de séjour)
- Téléverser son justificatif de tarif réduit (obligatoire) pour bénéficier du tarif réduit
- Téléverser son justificatif de domicile (facture d'eau, de gaz, d'électricité, attestation d'hébergement à titre gracieux) sur le territoire de l'Autorité Organisatrice datant de moins de trois (3) mois
- Accepter les présentes CGAU disponible au téléchargement sur la même page ou sur [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)
- Procéder au paiement, pour cela l'Utilisateur doit :
  - Renseigner ses coordonnées bancaires IBAN et BIC pour le dépôt de garantie en application des tarifs en vigueur à la date de signature du contrat de location conformément à l'article 6.2 des présentes CGAU. Le dépôt de garantie pourra être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues à l'article 6.3 des présentes CGAU ;
  - Effectuer le paiement du montant de la location d'un mois en application des tarifs en vigueur à la date de la signature du contrat de location. Pour les locations de six (6) et neuf (9) mois, l'Utilisateur peut souscrire au prélèvement automatique. Dans ce dernier cas, le débit du compte se fera tous les 30 jours.

La réservation est terminée et l'Utilisateur reçoit un courriel indiquant son statut de réservation confirmé, il est invité à se connecter à son compte en ligne pour télécharger les CGAU et sa facture.

Les pièces justificatives feront l'objet d'une vérification par l'Exploitant, en cas d'erreur de l'Utilisateur, ce dernier sera invité à corriger par envoi via courriel de nouvelles pièces justificatives dans un délai de 48h, délai au-delà duquel l'Exploitant se laisse la possibilité d'annuler la réservation.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour ses informations personnelles nécessaires à la gestion du contrat de location, notamment l'adresse et le RIB.

### **5.3 Réservation**

La signature du contrat de location entraîne la réservation d'un vélo ou d'une trottinette. Lors

de la signature du contrat, et dans l'ordre d'inscription, un rendez-vous est fixé pour le retrait du vélo ou de la trottinette en agence dont la liste figure ci-dessus et sur [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr) pour la livraison à domicile ou au lieu de travail.

Les vélos cargos ne sont disponibles qu'en livraison à domicile ou au lieu de travail.

Tout rendez-vous non honoré sans en avertir l'Exploitant, dans le délai de vingt-quatre (24) heures avant le rendez-vous, entraîne l'annulation de la réservation et la résiliation du contrat de location pour faute de l'Utilisateur.

Le rendez-vous peut faire l'objet de report par l'Exploitant, ou par l'Utilisateur en cas d'empêchement, sur accord de l'Exploitant et de l'Utilisateur. Dans ce dernier cas l'Utilisateur peut contacter l'Exploitant pour reporter son rendez-vous en appelant le Service Client aux coordonnées indiquées à l'article 1.1 ci-dessus ; l'Exploitant appellera l'Utilisateur pour convenir d'une nouvelle date ou créneau de retrait en agence ou pour la livraison à domicile ou au lieu de travail.

#### **5.4 Flotte de vélos ou de trottinettes**

L'Exploitant peut effectuer la location de vélos ou de trottinettes uniquement dans la limite de vélos ou de trottinettes disponibles. Les vélos ou les trottinettes sont réservés et loués dans l'ordre de réception et de traitement des dossiers.

La liste des typologies de vélos proposés est disponible en agence et sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

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

Les tarifs en vigueur à la date de la signature du contrat s'appliquent et dans les conditions de l'article 5.5.

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation du vélo ou de la trottinette, de l'équipement et des accessoires, cette possibilité reste à la charge de l'Utilisateur. L'Autorité Organisatrice et l'Exploitant ne sont pas responsables des dommages directs et indirects que pourrait causer l'Utilisateur du fait de l'utilisation du vélo ou de la trottinette, causés au vélo ou à la trottinette, à un tiers ou à lui-même, sauf en cas de faute de la part de l'Autorité Organisatrice et/ou de l'Exploitant.

#### **5.5 Conditions générales**

La signature du contrat de location n'est possible qu'après acceptation par l'Utilisateur des présentes CGAU. Le contenu des présentes CGAU pourrait être amené à évoluer.

L'Autorité Organisatrice ou l'Exploitant se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGAU qui s'appliqueront dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de leur publication sur le site internet et de leur notification à l'Utilisateur. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGAU, l'Utilisateur pourra résilier sans frais le contrat de location, dans les conditions de l'article 12.1, à l'exception des stipulations de l'article 6.2. L'Utilisateur sera remboursé au *pro rata temporis* de l'utilisation effective du service. Il est entendu que tout mois commencé est dû.

En cas de renouvellement du contrat de location l'Utilisateur devra accepter les CGAU en vigueur à la date de signature du nouveau contrat de location.

#### **5.6 Renouvellement de la location**

**5.6.1** Le contrat de location est conclu pour une durée d'engagement définie à l'article 4 précité. Toute reconduction tacite est expressément exclue. Le contrat prendra fin à l'expiration de la durée définie à l'article 4. L'Utilisateur a la possibilité de renouveler son contrat de manière express, une (1) semaine avant et au plus tard, le jour même de l'expiration du contrat.

**5.6.2** L'Exploitant se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location en cas de dégradation du vélo ou de la trottinette, de non-règlement de sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable à l'Exploitant ou à l'Autorité Organisatrice.

Dans l'hypothèse où l'Exploitant accepterait la conclusion d'un nouveau contrat malgré le non-

règlement de sommes dues au titre d'un contrat précédent, l'Exploitant ne pourra invoquer ce défaut de paiement antérieur pour résilier unilatéralement le contrat.

**5.7 Usage non professionnel :** l'Utilisateur peut utiliser le vélo ou la trottinette loué pour réaliser son trajet domicile-travail, ses déplacements professionnels ponctuels quotidiens et ses activités de loisirs. Tout usage à des fins de transport de marchandises ou de personnes (en dehors des conditions des présentes CGAU) est strictement interdit. L'Exploitant se réserve la faculté de résilier le contrat, aux conditions prévues à l'article 12 des présentes CGAU, en cas d'usage professionnel constaté.

**5.8 Il est interdit à l'Utilisateur :**

- de modifier le vélo, la trottinette, ses équipements et ses accessoires ;
- de prêter, céder, louer ou sous-louer le vélo, la trottinette, ses équipement et accessoires ;
- de permettre de quelle que façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou onéreuse, du vélo ou de la trottinette son équipement et ses accessoires, par des tiers quels qu'ils soient ;
- de transporter un autre passager, à l'exception d'utilisation des vélos cargo en application de la fiche technique ou de l'utilisation de sièges enfants homologués sur un vélo ;
- de sécuriser les vélos loués dans les vélo-stations présentes dans la rue et dans les stations automatisées. La sécurisation des vélos doit être faite sur des arceaux vélos comme pour un vélo personnel ;
- utiliser le vélo ou la trottinette à des fins non-conformes aux présentes CGAU.

## **ARTICLE 6 - Modalités de paiement**

### **6.1 Tarifs**

Lors de la souscription du contrat, l'Utilisateur est tenu de payer le montant de la location (au prix fixé au moment de la souscription du contrat de location et disponible en Annexe 2 des présentes). Le paiement intervient en une seule fois pour le contrat d'une durée d'un (1) mois et le paiement est mensuel pour les contrats de durées de six (6) et neuf (9) mois.

Le paiement intervient par carte bancaire sur le site web du Service [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

Seules les cartes bancaires des réseaux suivants sont acceptées :

- Carte Bleue ;
- Visa ;
- MasterCard ;
- Maestro ;
- E-Carte Bleue ;
- Visa Electron.

Les tarifs sont détaillés en Annexe 2 et sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

Ils sont valides à compter du début de la période de location et peuvent être modifiés à tout moment par l'Autorité Organisatrice. Ces nouveaux tarifs s'appliqueront dans les conditions de l'article 5.5 ci-dessus.

Les personnes demandeurs d'emploi ou celles bénéficiant de l'abonnement du réseau TADAO autre que l'abonnement scolaire peuvent bénéficier du tarif réduit sur présentation d'un justificatif :

- Justificatif de la qualité de demandeur d'emploi ;
- Photocopie verso de la carte d'abonnement du réseau TADAO (autre qu'un abonnement scolaire) ;
- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité).

### **6.2 Le dépôt de garantie**

Un dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date de signature du contrat (disponible en Annexe 2 des présentes), devra être constitué par autorisation de prélèvement SEPA. L'Utilisateur devra renseigner ses coordonnées bancaires (IBAN).



L'autorisation de prélèvement SEPA est signée au moyen d'un code reçu par SMS.  
Le dépôt de garantie est effectué au moment de la signature du contrat de location.  
Il n'est pas encaissé au moment de la signature du contrat.

En cas de présentation d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ou de la carte bancaire d'un compte n'appartenant pas à l'Utilisateur, le titulaire dudit compte devra être présent et accompagner l'Utilisateur lors du retrait et de la livraison du vélo ou de la trottinette. Le titulaire devra pouvoir justifier son identité (présentation de la pièce d'identité : carte d'identité, passeport, titre de séjour en cours de validité).

L'Utilisateur s'engage à signaler toute modification concernant ses coordonnées bancaires fournies dans le cadre des présentes CGAU, susceptible d'affecter, pendant la période de location, le bon encaissement du dépôt de garantie.

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

L'Utilisateur est tenu de restituer le vélo, la trottinette, ses équipements et accessoires dans l'état dans lequel ils lui ont été remis, à l'exception de la vétusté. Pour ce faire, il devra entretenir le vélo, la trottinette, les équipements et accessoires et informer l'Exploitant de tout défaut ou usure. En cas de dégradation du vélo, de la trottinette, des équipements et accessoires, l'Utilisateur supporte les montants correspondants aux dommages directs subis par le vélo, la trottinette, les équipement et accessoires, pendant la location.

L'Exploitant facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo, des équipements et accessoires. En cas de non-paiement des dégradations ou de non-restitution du vélo, de la trottinette, des équipements et accessoires, l'Exploitant procède à l'encaissement du dépôt de garantie dans le délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'expiration pour le paiement de la facture précitée et pourra engager immédiatement toutes poursuites judiciaires utiles.

## **ARTICLE 7 - Conditions de retrait/de livraison et du retour d'un vélo ou d'une trottinette louée**

Lorsque l'Utilisateur a signé le contrat de location, a accepté les CGAU et a fourni toutes les pièces justificatives nécessaires il doit demander un rendez-vous auprès de l'Exploitant pour :

- pouvoir retirer le vélo ou la trottinette, en agence ; ou
- la livraison à domicile ou sur le lieu de travail notamment du vélo cargo.

### **7.1 Le retrait / la livraison**

Pour retirer le vélo, l'Utilisateur se rend à la date et à l'heure prévus en agence pour les résidents de l'une des communes du territoire décrit à l'article 1.1 ci-dessus.

Pour la livraison à domicile ou sur le lieu de travail l'Utilisateur prend rendez-vous sur le site [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr) et doit être présent à son domicile ou sur le lieu de travail à la date et à l'heure prévus.

Le vélo cargo sera uniquement livré soit à domicile soit sur le lieu de travail et sera également rendu en livraison à domicile sur le lieu de travail.

Pour le retrait ou la livraison l'Utilisateur devra présenter sa pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité.

Une « fiche d'état des lieux initial » est établie contradictoirement entre l'Exploitant et l'Utilisateur lors de la remise du vélo ou de la trottinette.

Cette fiche concerne :

- Le VAE : la bonne fixation de la selle, des pédales, des roues, des catadioptrés, des garde-boues, du carter et des pare-jupes ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins, de la transmission et de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques, mais également le bon fonctionnement du display, de la batterie, du chargeur de batterie et du moteur électrique.
- Le vélo mécanique y compris vélo enfant : la bonne fixation de la selle, des pédales, des roues, des catadioptrés, des garde-boues, du carter et des pare-jupes ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins, de la transmission et



- de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques,
- Le vélo cargo longtail : la bonne fixation de la selle, des pédales, des roues, des catadioptrés, des garde-boues, du carter, des pare-jupes des monkeys-barre ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins, de la transmission et de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques ; mais également le bon fonctionnement du display, de la batterie, du chargeur de batterie et du moteur électrique
  - Le vélo cargo biporteur : la bonne fixation de la selle, des pédales, des roues, des catadioptrés, des garde-boues, du carter, des pare-jupes, de la caisse avant ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins, de la transmission et de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques ; mais également le bon fonctionnement du display, de la batterie, du chargeur de batterie et du moteur électrique
  - Le vélo pliant électrique : la bonne fixation de la selle, des pédales, des roues, des catadioptrés, des garde-boues, du carter ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins, de la transmission et de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques ; ainsi que des systèmes de pliage mais également du display, de la batterie, du chargeur de batterie et du moteur électrique
  - Le vélo pliant classique : la bonne fixation de la selle, des pédales, des roues, des catadioptrés, des garde-boues, du carter ; le bon fonctionnement de la sonnette, des freins, de la transmission et de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques ; ainsi que des systèmes de pliage
  - La trottinette : le bon état général du cadre et des pneumatiques ainsi que le bon fonctionnement du moteur, de l'éclairage, du chargeur, des freins et de l'éclairage.

L'agent de l'Exploitant dispensera à l'Utilisateur des conseils pour la bonne utilisation du vélo, de la trottinette, des équipements et des accessoires.

Lors du retrait ou de la livraison du vélo ou de la trottinette, l'Utilisateur procédera à la signature sur une tablette de l'état des lieux et des conditions de location souscrites sur le site internet.

## **7.2 Entretien**

Pour le moteur, la batterie, le display, chargeur et le cadre l'Utilisateur doit faire effectuer l'entretien et les réparations en s'adressant uniquement auprès de l'Exploitant.

Pour tout autre élément que ceux limitativement mentionnés ci-dessus l'Utilisateur doit faire effectuer l'entretien et les réparations en s'adressant auprès d'un professionnel effectuant les réparations du vélo ou de la trottinette. L'Utilisateur devra justifier, sur demande de l'Exploitant, des réparations effectuées par un professionnel du vélo ou de la trottinette sur présentation d'une facture.

Toute intervention sur le vélo ou la trottinette par l'Utilisateur pourra entraîner la résiliation du contrat de location dans les conditions de l'article 12 des présentes, ainsi que la facturation de toute réparation qui sera rendue nécessaire par l'Exploitant dans les conditions tarifaires en vigueur conformément à l'article 5.5 ci-dessus.

À tout moment, l'Exploitant se réserve le droit de demander à l'Utilisateur de venir présenter le vélo ou la trottinette pour en vérifier son bon fonctionnement.

**7.2.1** Les dégradations dues à une usure anormale constatées sur le vélo ou sur la trottinette sont à la charge de l'Utilisateur. Les réparations seront réalisées par l'Exploitant et facturées à l'Utilisateur, conformément à la grille tarifaire des opérations de maintenance jointe en Annexe 2 des présentes et consultable sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

**7.2.2** En cas d'immobilisation du vélo ou de la trottinette pour réparations, l'Exploitant responsable du Service remettra à l'Utilisateur un nouveau vélo ou une nouvelle trottinette pour éviter une interruption du Service (à la condition qu'un vélo ou qu'une trottinette soit disponible immédiatement). Un état des lieux de retour du premier vélo ou de la première

trottinette sera alors effectué et un état des lieux de départ du second vélo ou de la seconde trottinette sera réalisé pour permettre le départ de ce nouveau vélo ou cette nouvelle trottinette.

**7.2.3** Le paiement des réparations se fera directement auprès de l'Exploitant, les factures seront disponibles sur le compte en ligne de l'Utilisateur.

### **7.3 Vol ou sinistre**

En cas de vol, l'Utilisateur doit déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie en précisant le numéro du vélo ou de la trottinette. Il doit déclarer le vol à l'Exploitant, dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la connaissance du vol, par téléphone au 0 810 00 11 78 (0,06€/min + prix d'un appel local), et transmettre une copie du dépôt de plainte par courriel à [accueil@tadao.fr](mailto:accueil@tadao.fr)

A défaut, l'Utilisateur s'expose à des poursuites pour vol.

Dans tous les cas, l'Exploitant encaissera le dépôt de garantie. Après encaissement du dépôt de garantie et dans le cas où le vélo, la trottinette, équipement et accessoires, serait retrouvé dans un délai de quinze (15) jours calendaires suite au dépôt de plainte pour vol auprès des services de police, l'Exploitant remboursera l'éventuel montant en trop perçu par rapport aux montants définis à l'Annexe 2 des présentes et dans les conditions de l'article 5.5 ci-dessus.

En cas de dégradation, causant un préjudice direct à BICLO et à l'Exploitant, l'Utilisateur s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparations facturés par l'Exploitant conformément à la grille tarifaire jointe en Annexe 2 des présentes et dans les conditions de l'article 5.5 ci-dessus. A défaut de paiement, l'Exploitant encaissera le dépôt de garantie dans les conditions de l'article 6.3 ci-dessus.

En cas de vol du vélo, de la trottinette, des équipements et des accessoires, qui ne serait pas retrouvé dans le délai de quinze (15) jours calendaires précité, l'Exploitant présentera à l'Utilisateur la facture correspondant au prix du vélo, de la trottinette, équipement et accessoires, tel qu'indiqué à l'Annexe 2, la facture tiendra compte du montant du dépôt de garantie prélevé.

### **7.4 Restitution**

L'Utilisateur est averti par courriel de la fin de la location ; il peut s'il le souhaite modifier le rendez-vous pris lors de sa réservation directement sur son compte en ligne.

La restitution du vélo ou de la trottinette est faite dans les mêmes conditions et même lieux que ceux du retrait. Ainsi en cas de retrait en agence la restitution est faite dans la même agence et en cas de retrait par le moyen de la livraison la restitution est également faite par livraison au même endroit.

Une « fiche d'état des lieux final » est établie contradictoirement entre l'Exploitant et l'Utilisateur. La fiche spécifiera les éléments constituant une usure normale du vélo, de la trottinette, de l'équipement et des accessoires, à la charge de l'Exploitant et les éléments constituant une usure anormale, à la charge de l'Utilisateur. Dans ce dernier cas, une facture sera établie conformément à la grille tarifaire en vigueur, disponible sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr) conformément à l'article 5.5 ci-dessus. Cette facture devra être payée par l'Utilisateur afin de mettre un terme à la location et à défaut le dépôt de garantie pourra être prélevé dans les conditions de l'article 6.3 ci-dessus. Les factures seront disponibles sur le compte en ligne de l'Utilisateur.

Le vélo, la trottinette, les équipements et les accessoires loués doivent impérativement être restitués au plus tard le jour indiqué sur le contrat de location.

En cas de non-souscription d'un nouveau contrat ou de non-restitution du vélo ou de la trottinette à la date prévue dans le contrat de location, l'Exploitant pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaissera l'intégralité du montant du dépôt de garantie au-delà de quinze (15) jours calendaires de retard.

L'Utilisateur s'engage à restituer le vélo ou la trottinette propre et dans l'état dans lequel ils lui ont été remis, à l'exception de la vétusté. En cas de retour du vélo ou de la trottinette avec des éléments manquants ou cassés, l'Utilisateur supportera les frais de réparation ou se verra prélevé le dépôt de garantie dans les conditions de l'article 6.3.

## **ARTICLE 8 - Obligations de l'Utilisateur**

**8.1** Le vélo, la trottinette, ses équipements et accessoires restent la propriété exclusive de l'Autorité Organisatrice pendant toute la durée de la location. L'Utilisateur s'interdit de sous-louer le vélo ou la trottinette à un tiers ou de transporter tout passager (hormis l'utilisation des vélos cargo en application de la fiche technique et le transport d'un enfant en cas d'utilisation d'un siège enfant homologué sur un vélo).

**8.2** L'Utilisateur est responsable du vélo ou de la trottinette qu'il a loué pendant toute la durée du contrat. Il doit tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, sa dégradation ou sa destruction. Il s'engage à verrouiller systématiquement le système antivol du vélo et à l'attacher à un point fixe dès qu'il en interrompt l'utilisation pour éviter sa disparition.

**8.3** La signature du contrat de location par l'Utilisateur implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu des présentes CGAU. Le contenu des présentes CGAU pourra être amené à évoluer conformément à l'article 5.5 ci-dessus. Toute modification des présentes CGAU, sera portée à la connaissance des Utilisateurs et publiée sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

**8.4** L'Utilisateur assume toutes les conséquences directes ou indirectes de tout événement engageant sa responsabilité du fait de sa négligence, défaillance, imprudence dans l'utilisation du vélo loué ou de la trottinette louée et survenant pendant la période de location. Sa responsabilité s'étendra aux conséquences d'événements nés pendant la période de location, mais dont le préjudice ne se révélerait qu'après la restitution du vélo ou de la trottinette à l'Exploitant. L'Utilisateur accepte que si son utilisation du Service, du vélo, de la trottinette, des équipements et accessoires provoque des blessures ou des dommages à lui ou à une autre personne, ainsi qu'à des biens matériels, il sera alors responsable de toutes les conséquences (réclamations, demandes de dédommagement, préjudices, frais ou pénalités, honoraires d'avocat, poursuites judiciaires, ainsi que tout autre problème de quelque nature que ce soit) et ne pourra se retourner contre l'Exploitant. L'Utilisateur dégage l'Exploitant et l'Autorité Organisatrice de toute responsabilité découlant de son utilisation du vélo, de la trottinette, des équipements et accessoires mis à sa disposition 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.

La responsabilité de l'Utilisateur est exclue en cas d'événement de force majeure.

**8.5** L'Utilisateur est informé que les paniers de vélos sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux ne dépassant pas cinq kilogrammes (5 kg). L'Utilisateur est autorisé à monter seul sur le vélo ou la trottinette. Le transport de personnes sur le vélo ou la trottinette (hormis l'utilisation des vélos cargo en application de la fiche technique et le transport d'un enfant en cas d'utilisation d'un siège enfant homologué sur le vélo) est strictement interdit.

L'Utilisateur pourra équiper l'arrière du vélo d'un siège enfant homologué permettant le transport d'un enfant selon la norme du siège choisi.

Les agents de l'Exploitant ne procéderont pas au montage/démontage d'équipements ou d'accessoires choisis/achetés par l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable du montage et du démontage du siège enfant sur le vélo.

**8.6** L'Utilisateur reconnaît avoir la garde du vélo ou de la trottinette dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à l'Exploitant. L'Utilisateur s'engage à verrouiller le vélo ou la trottinette avec le système antivol, dès qu'il interrompt, même pour une très courte durée, l'utilisation du vélo en englobant la fourche avant et le cadre du vélo et un point fixe solidement implanté dans le sol (ou mur). L'Utilisateur s'engage à stationner le vélo ou la trottinette la nuit et durant

les longues périodes d'inutilisation dans un lieu fermé et sécurisé. Il s'engage à utiliser le vélo ou la trottinette avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des équipements et accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il ou elle se trouvait lors du retrait, hors vétusté.

**8.7** 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 ou de la trottinette mis à sa disposition par l'Exploitant durant la période de location et non imputable à ce dernier. Hors dommage imputable à l'Utilisateur et en fonction de la disponibilité de la flotte de vélos, de trottinettes, un remplacement pourra être envisagé en cas de dysfonctionnement du vélo et de la trottinette louée.

**8.8** L'Utilisateur doit suivre les démarches de sécurité suivantes :

- respecter les manuels d'utilisation, ainsi que suivre les conseils dispensés par les agents de l'Exploitant lors du retrait du vélo ou de la trottinette ;
- adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries ;
- effectuer le réglage de la selle et/ou de guidon pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- utiliser un vélo ou une trottinette 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 ; de façon générale, de respecter le Code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (notamment respecter les feux de signalisation, ne pas rouler sur les trottoirs...).

Si l'Utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo ou de la trottinette, l'Exploitant ou l'Autorité Organisatrice ne pourront en aucun cas en être tenus pour responsables.

## **ARTICLE 9 - Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions des articles L.221-2 et L.221-28 du Code de la consommation, les services de transport de passagers dont l'activité de location de voitures et de transport de biens devant être fournis à une date ou à une période déterminée ne donnent pas droit à rétractation.

En cas de souscription à distance de services éligibles au droit de rétractation, notamment la location de vélos, ou de trottinettes, l'Utilisateur a la faculté, sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalités, d'exercer un droit de rétractation du contrat de location, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat, considérée comme étant la réception de la confirmation de souscription, la preuve de l'envoi et de sa date incombant à l'Utilisateur. L'Utilisateur devra rapporter la preuve de l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation, le dernier jour à minuit.

Dans ce cas, l'Utilisateur informe l'Exploitant de sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai susvisé via une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter pouvant prendre la forme d'une simple lettre ou du formulaire figurant en Annexe 3 des présentes :

- par courriel à l'adresse suivante : [accueil@tadao.fr](mailto:accueil@tadao.fr)

- par courrier postal à l'adresse suivante :

**Transdev Artois Gohelle/Service Client**

59 Avenue Van Pelt

62 300 LENS

Le remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur pour la transaction initiale, sauf s'il a expressément accepté qu'il intervienne par un moyen différent.

Si le Service n'a pas commencé au moment où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, l'Utilisateur se voit intégralement remboursé des montants payés.

Si le Service a commencé sur demande expresse de l'Utilisateur avant l'expiration du délai de rétractation, un remboursement est effectué au *pro rata temporis* du nombre de jours/mois

entiers restant à courir jusqu'à la date d'échéance du contrat. Le mois en cours, ainsi que les éventuels coûts d'usage complémentaires restent dus. Le remboursement interviendra dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la confirmation de réception de la demande de rétraction faite par l'Utilisateur auprès de l'Exploitant.

Dans ce dernier cas, l'Utilisateur devra renvoyer ou rendre le moyen de transport, dans l'agence ou par le moyen de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après la communication de sa décision de se rétracter du présent contrat. Une fois ce délai passé, des frais d'usage seront imputés, au *prorata temporis*, sur le remboursement.

## **ARTICLE 10 – Règles spécifiques au démarchage téléphonique**

L'Utilisateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (la liste Bloctel) sur <https://www.bloctel.gouv.fr/> ou par voie postale à l'adresse : Worldline - Service Bloctel CS 61311 - 41013 Blois Cedex.

## **ARTICLE 11 - Assurance**

**11.1** L'Utilisateur a l'obligation d'avoir une assurance responsabilité civile. Cette assurance couvre les dommages causés par l'Utilisateur à un tiers lors de l'utilisation du vélo, d'une trottinette, des équipements et accessoires en location (notamment blessure d'un piéton, dégâts matériels sur un autre véhicule). Il est recommandé à l'Utilisateur de contacter son assureur.

L'Exploitant pourra demander une attestation d'assurance à l'Utilisateur.

L'assurance contre le vol et les dégradations du vélo ou de la trottinette reste à la charge de l'Utilisateur et à son initiative.

L'Utilisateur est seul et unique responsable des dommages causés par l'utilisation du vélo ou de la trottinette pendant toute la durée de son usage, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation autorisée en cas de restitution tardive par l'Utilisateur, sauf en cas de force majeure.

**11.2** En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le vélo ou la trottinette l'Utilisateur a l'obligation de signaler les faits à l'Exploitant en le contactant au 0 810 00 11 78 (0,06€/min + prix d'un appel local) ou par courriel à [accueil@tadao.fr](mailto:accueil@tadao.fr) dans les vingt-quatre (24) heures suivant la survenance de l'événement. Le vélo ou la trottinette demeure sous sa pleine et entière responsabilité, jusqu'à sa remise en mains propres à l'Exploitant.

## **ARTICLE 12 – Résiliation**

### **12.1 Résiliation pour motifs légitimes**

L'Utilisateur peut résilier le contrat de location, à tout moment, dans les cas listés ci-dessous :

- Déménagement/mutation/études de l'Utilisateur en dehors du territoire de l'Autorité Organisatrice (justificatif de domicile) ;
- Décès de l'Utilisateur (certificat de décès) ;
- Incapacité physique à faire du vélo ou de la trottinette, temporaire de plus d'un (1) mois ou définitive (certificat médical).

La demande de résiliation doit être faite par courriel ou par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client stipulée à l'article 1 et accompagnée de justificatifs.

La résiliation sera effective sous trente (30) jours ouvrés à compter de la réception de la

demande par le Service Client, cachet de la poste faisant foi.

L'Exploitant remboursera à l'Utilisateur le montant du prix (prix au moment de la souscription ou du renouvellement du contrat) au *prorata temporis* de la partie du contrat de location qui n'aura pas pu être exécutée suite à la résiliation. L'Utilisateur devra restituer le vélo, la trottinette, les équipements et accessoires. Le remboursement interviendra dans le délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de résiliation du contrat de location à l'Utilisateur.

Il est entendu que tout mois commencé est dû.

### **12.2 Résiliation du fait de l'Utilisateur**

En dehors des cas de motifs légitimes l'Utilisateur peut résilier le contrat de location avant l'échéance de son engagement en cas de manquement de l'Exploitant à l'une ou plusieurs de ses obligations au titre des présentes CGAU.

Dans ce cas l'Utilisateur peut résilier son contrat, moyennant un préavis de quinze (15) jours calendaires, sans frais ni pénalité en envoyant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client stipulée à l'article 1.

La résiliation sera effective sous trente (30) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Service Client, cachet de la poste faisant foi.

L'Utilisateur devra restituer le vélo, la trottinette, les équipements et accessoires.

L'Exploitant remboursera à l'Utilisateur le montant du prix (prix au moment de la souscription du contrat ou du renouvellement du contrat) au *prorata temporis* de la partie du contrat de location qui n'aura pas pu être exécutée suite à la résiliation. Le remboursement interviendra dans le délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de résiliation du contrat de location à l'Utilisateur.

Il est entendu que tout mois commencé est dû.

### **12.3 Résiliation pour faute**

Le contrat de location peut être résilié par l'Exploitant en cas de faute de l'Utilisateur.

Est considérée comme une faute de l'Utilisateur :

- Carte bancaire/autorisation de prélèvement expirée ou invalide ;
- Défaut de paiement partiel ou total ;
- Utilisation du Service non conforme aux présentes CGAU ;
- Réparation du vélo ou de la trottinette par l'Utilisateur ;
- Fausse déclaration relative à la souscription ou à l'usage du Service.

Si après deux (2) relances écrites, envoyées par lettre recommandée avec avis de réception, de l'Exploitant l'Utilisateur n'a pas régularisé la situation dans le délai de quinze (15) jours calendaires alors l'Exploitant se réserve le droit de résilier le contrat de location de plein droit et sans indemnités.

L'Utilisateur devra restituer le vélo, la trottinette, les équipements et accessoires.

L'Exploitant remboursera à l'Utilisateur le montant du prix (prix au moment de la souscription ou du renouvellement du contrat) au *prorata temporis* de la partie du contrat de location qui n'aura pas pu être exécutée suite à la résiliation. Le remboursement interviendra dans le délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de résiliation du contrat de location à l'Utilisateur.

## **ARTICLE 13 - Données à caractère personnel**

L'Exploitant est responsable des traitements de données à caractère personnel effectués en exécution des présentes, et notamment pour satisfaire les objectifs indiqués ci-dessous :

<b>Finalités des traitements</b>	<b>Catégories de données traitées *</b>	<b>Principale base légale de traitement</b>
----------------------------------	---	---

Gestion administrative, opérationnelle et comptable des services (inscription, contractualisation, paiement, exploitation...)	Données d'identification (nom, prénom, coordonnées, titre d'identité...) Données bancaires (IBAN/RIB, mandat SEPA) Données de paiement (date et montant de paiements...) Données contractuelles Données relatives aux équipements des vélos Données d'usage des services Données d'inscription à des services partenaires (compte Velogik...)	Exécution d'un contrat avec l'Utilisateur
Gestion des demandes et réclamations	Données d'identification, Données relatives à la demande (date, objet...)	Consentement
Amélioration des services	Toutes données	Intérêt légitime
Inscription à des lettres d'information et actions promotionnelles	Données d'identification, Nature des services souscrits, participations aux services et évènements	Consentement
Mesures de fréquentation et trafic internet,	Logs, données techniques	Consentement
Vidéoprotection, aide à l'exploitation	Images de vidéoprotection	Intérêt légitime
Sécurité des systèmes d'information	Logs, données techniques	Intérêt légitime

(\*) les catégories et détails de données indiquées entre parenthèses permettent à l'Utilisateur d'identifier des exemples de données traitées à l'occasion des traitements considérés, ces exemples ne sont pas exhaustifs.

Certaines données concernant l'Utilisateur peuvent être fournies par l'Autorité Organisatrice ou par des partenaires.

A l'occasion de l'accès ou de l'utilisation de certains services, l'Exploitant est susceptible d'apporter à l'Utilisateur des informations complémentaires ou spécifiques relatifs aux traitements de données mis en œuvre pour ces services.

Sauf obtention du consentement spécifique de l'Utilisateur, l'Exploitant ne communiquera ni ne mettra à disposition de tiers aucune donnée concernant l'Utilisateur à des fins de prospection commerciale ou promotionnelle pour des produits ou services tiers.

Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de l'Utilisateur, il est rappelé que celui-ci peut être retiré à tout moment.

Aucune décision emportant des effets juridiques à l'encontre de l'Utilisateur n'est prise par un traitement exclusivement automatisé.



Certaines données collectées sont requises pour pouvoir accéder aux services. Dans ce cas, les champs ou informations requises sont signalés à cet effet. Si l'Utilisateur choisit de ne pas fournir certaines données personnelles requises, l'Exploitant pourrait ne pas être en mesure de fournir les services demandés ou remplir les finalités pour lesquelles sont effectués un traitement de données à caractère personnel.

Par ailleurs, l'Exploitant est susceptible de publier, divulguer et utiliser des informations agrégées (informations relatives à tous les utilisateurs ou à des groupes ou catégories spécifiques d'utilisateurs combinées de manière qu'un utilisateur individuel ne puisse plus être identifié ou mentionné) ou des informations non personnelles à des fins d'analyse du secteur et du marché, de profilage démographique, à des fins promotionnelles et publicitaires et à d'autres fins commerciales.

### **13.1 Durées de conservation**

Les données concernant l'Utilisateur ne sont conservées que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Il est porté à la connaissance de l'Utilisateur que les principes généraux de conservation des données sont :

- Les données relatives à la gestion du Service peuvent être conservées l'issue de cinq (5) exercices civils clos à compter de la cessation du contrat avec l'Utilisateur ;
- Les données relatives à la gestion de vos demandes et réclamations peuvent être conservées jusqu'à l'issue de deux (2) exercices civils clos à compter de leur collecte ;
- Les données relatives à la gestion des cookies (mesure d'audience et trafic Internet) peuvent être conservées jusqu'à l'issue d'une durée de six (6) mois à compter de leur collecte.
- Les comptes utilisateurs ainsi que leurs données de facturation sont supprimés après 2 ans d'inactivité

Certains traitements de données spécifiques que mis en œuvre pourront avoir des durées de conservation différentes, notamment si leur conservation est rendue nécessaire du fait d'une obligation légale ou pour permettre à l'Exploitant d'exercer ses droits.

Pour obtenir plus de détails sur les règles de conservation spécifiques à un traitement déterminé, l'Utilisateur peut s'adresser au Service Protection des Données et/ou au Délégué à la Protection des Données (coordonnées ci-dessous).

### **13.2 Sécurité et transferts de données**

Conformément à la réglementation en vigueur sont mis en œuvre les mesures nécessaires pour s'assurer que les informations personnelles soient protégées sur le plan de leur sécurité, de leur intégrité et de leur confidentialité.

Les transferts éventuels de données sont effectués conformément à la réglementation, et encadrés notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

L'Exploitant est susceptible de communiquer, aux fins des objectifs précisés ci-dessus, les informations concernant l'Utilisateur, aux autres sociétés du Groupe Transdev et à ses sous-traitants et prestataires de services ; certaines de ces entreprises peuvent être situées à l'extérieur de l'Union Européenne et à l'extérieur des pays reconnus par l'Union Européenne

comme ayant des lois garantissant une protection adéquate des données personnelles.

Les informations concernant l'Utilisateur pourront être communiquées à toute personne ou toute entité publique ou privée, notamment les administrations ou des ordres professionnels, lorsque cette communication est prévue par la loi ou la réglementation.

L'Exploitant est susceptible de traiter des informations concernant l'Utilisateur aux fins de gérer et contrôler le respect de ses politiques et procédures internes, d'audit ou pour administrer, gérer ou assurer sa défense face à des réclamations ou des actions judiciaires.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur serait impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, il peut être amené à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel.

En cas de cessation de la concession de service public, ou au cours de celle-ci en cas d'audit, des données concernant l'Utilisateur sont communiquées à l'Autorité Organisatrice désignée en préambule.

### **13.3 Exercice des droits**

Conformément à la réglementation, l'Utilisateur peut exercer ses droits de consultation, de rectification, d'opposition, de suppression, de limitation du traitement et à la portabilité, dans les conditions de la réglementation applicable, sur ses données à caractère personnel que l'Exploitant peut détenir, en adressant une demande mentionnant ses nom, prénom, adresse et en joignant une copie d'un justificatif d'identité, par le moyen de son choix :

Par courrier postal à : **Transdev Artois Gohelle**, 59 Avenue Van Pelt, 62 300 LENS

Par courrier électronique à : [accueil@tadao.fr](mailto:accueil@tadao.fr)

Tant que de besoin, l'Utilisateur peut également adresser sa demande au Délégué à la Protection des Données du Groupe Transdev (DPO Groupe) à l'adresse suivante : [dataprivacy@transdev.com](mailto:dataprivacy@transdev.com), en précisant le service et la ville concernée.

L'Utilisateur peut également adresser au Service Protection des Données ses directives relatives au sort de ses données à caractère personnel en cas de décès, et notamment la manière dont il souhaite que les droits précités soient exercés.

De manière générale, le Délégué à la Protection des Données et le Service Protection des Données restent à la disposition de l'Utilisateur pour toute information complémentaire ou réclamation relative aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par l'Exploitant. L'Exploitant s'engage à répondre dans un bref délai, conformément aux délais imposés par la réglementation applicable.

Il est porté à la connaissance de l'Utilisateur que l'autorité de contrôle en France en matière de traitement de données est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), auprès de laquelle il peut demander toute information ou introduire une éventuelle réclamation.

### **ARTICLE 14 – Règlement des litiges**

Les CGAU et les relations entre l'Utilisateur et l'Exploitant sont soumises au droit français.

En cas de traduction des présentes CGAU la version en français prévaut.

Toute réclamation devra être envoyée au Service Client à l'adresse ou par courriel aux

coordonnées précisées à l'article 1.

L'Utilisateur, après avoir fait une réclamation auprès du Service Client et à défaut de réponse satisfaisante ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la réception de la réclamation, a la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite.

La saisine préalable du Service Client est une condition de recevabilité de la demande de l'Utilisateur auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

Cette saisie peut se faire en ligne [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur

MTV Médiation Tourisme et Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

A défaut de parvenir à une résolution amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du lieu où demeure l'Utilisateur au moment de la conclusion du contrat ou du lieu où le dommage est survenu, au choix de ce dernier, nonobstant référé, pluralité de demandeurs, défendeurs ou appel en garantie.

### **ARTICLE 15 - Prise d'effet**

Les présentes CGAU sont applicables à compter du **9 avril 2024** et sont disponibles en agence et sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

Lors de la validation d'une commande initiale ou de renouvellement de contrat sur le site internet, l'Utilisateur acceptera les stipulations de la dernière version des CGAU en vigueur disponible sur le site internet [www.tadao.fr](http://www.tadao.fr)

Dans le cas où l'un quelconque des titres, articles, termes ou stipulations des présentes CGAU s'avérerait illégal ou en conflit avec la législation en vigueur, la validité de l'ensemble des autres titres, articles, termes ou dispositions des CGAU ne s'en trouverait pas affectée.

Le fait pour l'Exploitant de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir d'un manquement aux présentes CGAU par l'Utilisateur ne saurait être interprété comme une renonciation à agir ultérieurement. De plus, l'exercice partiel de droits n'interdit pas d'exercer ultérieurement l'ensemble des droits dont dispose l'Exploitant.

## **ANNEXE 1 – Notices techniques des vélos et des trottinettes**

L'Utilisateur est tenu de télécharger et de lire le manuel d'utilisateur du vélo loué avant de l'utiliser. Les manuels d'utilisateur sont disponibles en français sur le lien suivant <https://www.tadao.fr/biclo-manuels/>

## ANNEXE 2 – Prix - Coûts des réparations en cas de non-restitution ou dégradations matérielles – Dépôt de garantie

PIECE	TARIF UNITAIRE TTC (TVA à 20%)	PIECE	TARIF UNITAIRE TTC (TVA à 20%)
Antivol U	80 €	Faisceau accessoires	81 €
Antivol cadre roue	35 €	Faisceau moteur	57 €
Antivol pliant	53 €	Fourche	129 €
Batterie	307 €	Fusible	13 €
Béquille	38 €	Garde boue	30 €
Boitier de pédalier	55 €	Jeu de direction	42 €
Boitier du variateur	46 €	Manette de Dérailleur et câble	41 €
Câble de frein	20 €	Nettoyage	40 €
Câble d'éclairage	20 €	Paire de contacteurs de freins	48 €
Cadre	285 €	Paire de grips	16 €
Capteur de pédalage	16 €	Panier	15 €
Carter de chaîne	29 €	Pédalier	51 €
Carter de pédalier	57 €	Pneumatiques	37 €
Chaîne	22 €	Porte Bagage Arrière	34 €
Chambre à air	44 €	Potence	69 €
Chargeur	91 €	Remorque enfant	162 €
Cintre	65 €	Roue arrière complète	213 €
Collier de selle	13 €	Roue avant complète	96 €
Connecteur batterie	12 €	Selle	43 €
Console	55 €	Siège vélo enfant	31 €
Dérailleur	29 €	Tube de selle	33 €
Eclairage	27 €	Variateur	91 €
Etriers freins	37 €	Verrou de batterie	26 €

Grille tarifaire vélo

	Durée de Location					Dépôt de garantie vélo	Dépôt de garantie accessoire	Dépôt de garantie total
	1 mois	6 mois	Au mois	9 mois	Au mois			

Plein tarif	Biclo Classique	15,0 €	75,0 €	12,50 €	108,00 €	12,00 €	150,0 €	100,0 €	250,0 €
	Biclo Classique pliable	15,0 €	75,0 €	12,50 €	108,00 €	12,00 €	150,0 €	100,0 €	250,0 €
	Biclo électrique	40,0 €	204,0 €	34,00 €	297,0 €	33,00 €	250,0 €	100,0 €	350,0 €
	Biclo électrique pliable	40,0 €	204,0 €	34,00 €	297,0 €	33,00 €	250,0 €	100,0 €	350,0 €
	Biclo Cargo biporteur	70,0 €	351,0 €	58,50 €			500,0 €	100,0 €	600,0 €
	Biclo Cargo longtail	70,0 €	351,0 €	58,50 €			500,0 €	100,0 €	600,0 €
	Trottinette	10,0 €	51,0 €	8,50 €	72,0 €	8,00 €	150,0 €	100,0 €	250,0 €
	Tio' Biclo (Enfant)	0,0 €	0,0 €	0,00 €	0,0 €	0,00 €	100,0 €	100,0 €	200,0 €
Tarif réduit (abonné)	Biclo Classique	10,0 €	51,0 €	8,50 €	72,0 €	8,0 €	150,0 €	100,0 €	250,0 €
	Biclo Classique pliable	10,0 €	51,0 €	8,50 €	72,0 €	8,0 €	150,0 €	100,0 €	250,0 €
	Biclo électrique	30,0 €	150,0 €	25,00 €	220,5 €	24,5 €	250,0 €	100,0 €	350,0 €
	Biclo électrique pliable	30,0 €	150,0 €	25,00 €	220,5 €	24,5 €	250,0 €	100,0 €	350,0 €
	Biclo Cargo biporteur	60,0 €	300,0 €	50,00 €			500,0 €	100,0 €	600,0 €
	Biclo Cargo longtail	60,0 €	300,0 €	50,00 €			500,0 €	100,0 €	600,0 €
	Trottinette	7,5 €	37,5 €	6,25 €	54,0 €	6,0 €	150,0 €	100,0 €	250,0 €
	Tio' Biclo (Enfant)	0,0 €	0,0 €	0,00 €	0,0 €	0,0 €		100,0 €	100,0 €
Tarif solidaire (demandeur d'emploi)	Biclo Classique	0,0 €	0,0 €				150,0 €	100,0 €	250,0 €

### ANNEXE 3 – Formulaire pour l'exercice du droit de rétractation

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À l'attention de

[Indiquez ici le nom de l'entreprise, son adresse géographique et son adresse électronique]

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / la prestation de service (\*) ci-dessous

.....  
.....

— Commandé le (\*) /reçu le (\*)  
— Nom du (des) consommateur(s)

.....  
.....

— Adresse du (des) consommateur(s)

.....  
.....

— Date .....

— Signature du (des) consommateur(s)

(Uniquement si vous introduisez votre demande de rétractation via ce formulaire en version papier)

.....  
.....

(\*) Biffez la mention inutile.