CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE DE LOCATION EN LIBRE-SERVICE DE VÉLOS À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU SAINT-QUENTINOIS

Version du 10 avril 2025

Article 1 Objet et coordonnées

1.1 Objet

La location de vélos à assistance électrique en libre-service est un service proposé par la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois (ci-après dénommée l'« Autorité Organisatrice ») sur ses communes, dont la liste est donnée sur le site : https://www.agglo-saintquentinois.fr/engagee/le-territoire/les-39-communes, et dont la gestion est confiée, au nom et pour le compte de cette dernière, à Transdev Mobilités du Saint Quentinois, (ci-après dénommée « l'Exploitant »), société par actions simplifiée, au capital de 80 000,00 € euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Saint-Quentin sous le numéro 478 468 028, sous la dénomination « Vélo Pastel » (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 »).

Les présentes CGAU ont pour objet de définir les modalités de la mise à disposition du Service pour les personnes physiques (ci-après dénommées l(es) « Utilisateur(s) »), pour leur usage personnel dans les conditions définies ci-après.

L'intégralité des CGAU est disponible en agence Pastel et sur le site internet : www.buspastel.fr, ainsi qu'au siège de l'Autorité Organisatrice, 58 Boulevard Victor Hugo à Saint-Quentin (02100).

1.2 Coordonnées de Transdev Mobilités du Saint Quentinois / Service Client

Adresse : Transdev Mobilités du Saint Quentinois – Vélo Pastel - Route de Chauny - 02100 Saint-Quentin
Courriel : assistancevelo.pastel@transdev.com
Site Internet de Vélo Pastel : www.buspastel.fr
Site Internet Diwio : https://diwio.com/saint-quentin
Application mobile : Fredo

Les coordonnées du Service Client sont :
Agence Vélo Pastel - Rue Buridan - 02100 Saint-Quentin
Numéro de téléphone : 03 23 62 62 62 (numéro non surtaxé)

Les horaires d'ouverture du Service Client sont :
Le lundi de 13h30 à 18h00 ;
Du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00.

Assistance :
Numéro de téléphone : 06 21 37 20 13 (numéro non surtaxé)

Les horaires d'ouverture sont : du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00

Article 2 Champ d'application

Les présentes CGAU ne sont pas applicables pour les contrats « Plan de Mobilité » et les « Locations Evènementielles ».

Vous pouvez contacter le Service Client pour plus de détails sur ces contrats.

Article 3 Conditions et modalités d'accès au Service

3.1 Le Service est destiné aux personnes physiques pour leur besoin de déplacement personnel.

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

L'Utilisateur peut utiliser le vélo 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 est strictement interdit. L'Exploitant se réserve la faculté de mettre fin au Service, aux conditions prévues à l'article 12 des présentes CGAU, en cas d'usage professionnel constaté.

Le Service est accessible aux personnes âgées de dix-huit (18) ans minimum reconnaissant être aptes à la pratique du vélo, connaître les règles du Code de la route relatives à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dommages dus à l'inaptitude de l'Utilisateur.

3.2 La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le compte client lors de la souscription au Service. L'Utilisation du Service est strictement personnelle. Il n'est par conséquent ni cessible, ni transmissible.

3.3 Le Service permet l'accès à des vélos à assistance électrique en libre-service.

Le Service est constitué d'une vélo-station comportant des points d'ancrage des vélos affectés au Service permettant la location du vélo, son rangement, son verrouillage, son chargement et l'identification du vélo.

Le Service Vélo Pastel permet la location d'un vélo et sa restitution sur un point d'ancrage de la vélo-station du Service située dans l'abri vélos sécurisé à proximité de la gare SNCF de Saint-Quentin, Place André Baudez (ci-après dénommé « l'abri vélos »).

Le Service est accessible pendant l'année, sept (7) jours sur sept (7), sans interruption sauf cas de force majeure ou élaboration par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste. Le Service est accessible de 8h à 22h, dans la limite de la flotte de vélos disponibles dans la vélo-station. L'Exploitant ne pourra être tenu responsable en cas d'indisponibilité d'un vélo.

L'Utilisateur peut utiliser l'application mobile FREDO, sept (7) jours sur sept (7), vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), pour consulter l'inventaire des vélos disponibles à la vélo-station.

Sur simple décision de l'Autorité Organisatrice et notamment pour la maintenance et la réparation des vélos, la période, les jours et les horaires de mise à disposition du Service peuvent être modifiés, sous un délai de prévenance de dix (10) jours calendaires, sans que les Utilisateurs ne puissent élever une quelconque réclamation.

L'Exploitant peut assurer la location de vélo uniquement dans la limite de vélos disponibles en vélo-station.

L'Utilisateur a la possibilité de réserver un ou plusieurs vélos via l'application Fredo sept (7) jours avant la date souhaitée de location, dans la limite de la flotte de vélos disponibles.

Le modèle de vélos proposés à la location est disponible en Annexe 1, ainsi qu'en agence Pastel et sur le site internet www.buspastel.fr

Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre et est géolocalisable. L'Utilisateur est informé de la présence d'un système de géolocalisation intégré sur chaque vélo.

3.4 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.

3.5 Compte Client et site internet Diwio

3.5.1 Compte Client

L'Utilisateur procède à la location d'un ou plusieurs vélos uniquement via l'application mobile Fredo.

L'Utilisateur doit procéder à l'ouverture d'un compte client strictement personnel sur l'application mobile Fredo en procédant comme suit :

- Télécharger sur le téléphone l'application Fredo ;
- Créer un compte client en remplissant tous les champs obligatoires (Prénom, Nom, Courriel, Mot de passe, Confirmation de mot de passe, numéro de téléphone, Renseigner ses coordonnées bancaires) ;
- Valider son adresse courriel via le lien généré automatiquement ;
- Ouvrir l'application ;
- Accepter les conditions générales d'accès et d'utilisation (CGAU) du Service ;
- Choisir la date et la durée de location (demi-journée ou journée) (facultatif) ;
- Choisir un vélo ou des vélos sur l'application (parmi ceux disponibles).

L'Utilisateur doit veiller à ce que sa carte bancaire reste valide et la mettre à jour régulièrement pour pouvoir bénéficier du Service.

L'Utilisateur déclare que toutes les informations le concernant sont exactes, en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux présentes CGAU.

3.5.2 Diwio

L'ouverture de l'abri vélos, dans lequel se trouve la vélo-station du Service, s'effectue grâce à un digicode ou d'une carte Passpass. Le digicode est un système d'accès sécurisé fonctionnant à l'aide d'un code que l'Utilisateur compose via un clavier. Le code est obtenu grâce à Diwio, contractée par l'Autorité Organisatrice.

L'Utilisateur doit :

- Se rendre sur le site internet diwio.com/saint-quentin
- Cliquer sur « S'abonner » à l'accès au parking vélos sécurisé
- Choisir son abonnement (journalier, mensuel, annuel) d'accès au parking vélos (l'abri vélos)
- Cliquer sur l'icône du parking vélos Gare de Saint-Quentin
- Cliquer sur « choisir ce parking vélos »
- Souscrire à l'abonnement d'accès au parking vélos de la gare de Saint-Quentin

Sur le digicode de l'abri vélos sécurisé :

- Taper le code reçu par courriel ou SMS via Diwio sur le digicode ou passer la carte Passpass devant le lecteur après enregistrement.

L'Exploitant n'est pas responsable de Diwio. Sa responsabilité ne saurait être engagé en cas de dysfonctionnement de Diwio et/ou du digicode, empêchant l'accès à la vélo-station, ou en cas de changement de fournisseur de contrôle d'accès à l'abri vélos par l'Autorité Organisatrice.

Article 4 Equipement des vélos

4.1 Les vélos à assistance électrique (ci-après dénommés « VAE ») loués ont les équipements suivants :

- Des dispositifs d'éclairage (phare avant et lumière arrière) et de signalisation visuelle (catadioptres 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 (2) systèmes de freinage indépendants agissant chacun sur une roue différente ;
- Une (1) batterie ;
- Un (1) moteur électrique ;
- Un panier avec son support ;
- Un système antivol (cadenas et chaîne ; le vélo est considéré comme verrouillé s'il est attaché à un point fixe par le cadre et au moins une roue) ;
- Des garde-boues (avant et arrière) ;
- Une béquille ;
- Un porte-bagages.

Aucun autre équipement, ni accessoire n'est fourni par l'Exploitant.

L'Exploitant met à disposition, sur le site internet www.buspastel.fr et sous forme de QR code à la borne de chaque vélo, un manuel utilisateur à la fonction d'assistance électrique (moteur et batterie). Les batteries utilisées sur les VAE doivent être manipulées avec précaution, l'Utilisateur doit éviter de les utiliser en cas de choc. En effet, suite à un choc trop violent ces batteries peuvent présenter un risque de court-circuit, d'échauffement, voire de se consumer.

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.

Le gilet rétroréfléchissant n'est pas fourni lors de la location mais le port d'un gilet rétroréfléchissant certifié est obligatoire pour tout cycliste, et son éventuel passager, circulant hors agglomération, la nuit, ou lorsque la visibilité est insuffisante. Il est interdit de porter à l'oreille tout dispositif susceptible d'émettre un son (écouteurs, oreillettes ou casque audio). L'usage du téléphone tenu en main est également interdit.

4.2 L'Utilisateur s'engage à ne pas excéder la charge maximale que peut supporter le vélo.

Le VAE peut supporter une charge maximale de cent vingt kilogrammes (120 kg) pour le vélo.

Le panier peut supporter une charge maximale de sept kilogrammes (7 kg).

Le porte-bagages peut supporter une charge maximale de vingt-cinq kilogrammes (25 kg).

Article 5 Durée du Service

5.1 Le Service comprend la mise à disposition, pour une durée déterminée, d'un vélo et de ses équipements.

5.2 Les conditions relatives à la durée du Service sont les suivantes :

La location de vélos peut être réalisée soit pour une demi-journée (de 8h à 13h30 ou de 14h à 22h) soit pour une journée maximum (de 8h à 22h) et est disponible uniquement à la vélo-station située dans l'abri vélos sécurisé.

A l'issue de cette période, l'Utilisateur doit restituer le vélo à la vélo-station située dans l'abri vélos sécurisé.

Article 6 Modalités de paiement – Dépôt de garantie

6.1 Modalités de paiement

6.1.1 Prix

6.1.1.1 Le prix du Service est lié au temps de location de chaque vélo retiré à la vélo-station.

L'utilisation de chaque vélo est facturée soit à la demi-journée, soit à la journée, après les deux (2) premières minutes gratuites de location. Les prix sont précisés à l'Annexe 2, et sont disponibles sur le site internet www.buspastel.fr ainsi que sur l'application Fredo. Les prix sont également affichés à la vélo-station. L'Utilisateur s'acquittera du prix de l'utilisation de chaque vélo en proportion de la durée d'utilisation du Service, à la demi-journée ou à la journée.

Le paiement est effectué par l'Utilisateur. Le paiement est prélevé sur la carte bancaire de l'Utilisateur à la fin de la période de location du vélo.

Seules les cartes bancaires des réseaux suivants sont acceptées :

- Réseau Cartes bancaires Bleue ;
- Visa ;
- Mastercard ;
- American Express.

6.1.1.2 Facturation

Une facture pour la location de vélo est envoyée par courriel à l'Utilisateur, à l'adresse courriel renseignée lors de la création du compte client.

En cas de réclamation sur un temps de location facturé, l'Utilisateur devra fournir le numéro de vélo correspondant, afin de permettre l'identification des heures d'emprunt et de retour du vélo. Les données délivrées par le serveur informatique du Service feront foi jusqu'à la preuve contraire rapportée par l'Utilisateur par tout moyen.

6.1.1.3 Les prix sont valides à compter du début de la période d'utilisation du Service et peuvent être modifiés en tout temps par l'Autorité Organisatrice conformément à l'article 15 ci-dessous.

Le prix du Service n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation du vélo et de l'équipement, 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, causés au vélo, à un tiers ou à lui-même, sauf en cas de faute de la part de l'Autorité Organisatrice et/ou de l'Exploitant.

L'Utilisateur s'engage à signaler toute modification concernant ses coordonnées bancaires fournies dans le cadre des présentes CGAU, susceptible d'affecter le paiement par l'Utilisateur du Service fourni.

En cas de constat d'impayés, le compte de l'Utilisateur sera suspendu jusqu'au paiement des factures dues.

6.2 Dépôt de garantie

6.2.1 Un dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les prix en vigueur à la date de la souscription au Service (disponible en Annexe 2 des présentes), est effectué dès le retrait du vélo de la vélo-station.

Seule la somme d'un (1) euros sur le montant total du dépôt de garantie est encaissée au moment du retrait du vélo de la vélo-station. Le reste du dépôt de garantie est mis en suspens sur le compte bancaire de l'Utilisateur. A l'issue de la location du vélo et si le dépôt de garantie n'a pas besoin d'être prélevé par l'Exploitant dans les conditions des présentes CGAU, la somme du dépôt de garantie prélevée (à savoir, un (1) euros) réapparaît sur le compte bancaire de l'Utilisateur après la fin de la location. Le délai de réception dudit virement sur le compte de l'Utilisateur est variable en fonction des banques et des délais interbancaires applicables.

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

6.2.2 En cas de non-restitution du vélo à la date prévue, l'Exploitant encaissera l'intégralité du montant du dépôt de garantie au-delà de quarante-huit heures (48h) de retard.

6.2.3 L'Utilisateur est tenu de restituer le vélo dans l'état dans lequel il l'a prélevé en vélo-station, sauf usure normale du vélo. Pour ce faire, il devra informer l'Exploitant de tout défaut ou usure du vélo. En cas de dégradation du vélo, l'Utilisateur supporte les montants correspondants aux dommages directs subis par le vélo pendant la location.

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

Article 7 Retrait/restitution d'un vélo par l'Utilisateur et vol ou sinistre

7.1 Retrait du vélo

L'Utilisateur qui souscrit au Service devra retirer le ou les vélos à la vélo-station située au sein de l'abri vélos sécurisé.

L'Utilisateur s'engage à respecter les présentes CGAU ainsi que le règlement intérieur de l'abri vélos sécurisé affiché à l'intérieur dudit abri vélos ainsi que sur le site internet Diwio.

Pour retirer un vélo, l'Utilisateur enlève le chargeur, puis scanne le QRCode présent sur le vélo via l'application mobile Fredo, ce qui permet de déverrouiller le cadenas. L'Utilisateur enlève la chaîne et la pose dans le panier devant le vélo. Le chargeur reste sur la borne.

Avant toute utilisation, l'Utilisateur doit vérifier le bon état du vélo et des équipements tel que décrit à l'article 3 des présentes, notamment : la bonne fixation de la selle, des pédales, le bon fonctionnement de l'avertisseur sonore, des freins, de la transmission et de l'éclairage, le bon état général du cadre et des pneumatiques, le bon fonctionnement du moteur électrique.

Si le vélo et ses équipements dysfonctionnent alors l'Utilisateur doit :

- Remettre le vélo sur son point d'accroche de la vélo-station,
- Verrouiller manuellement le cadenas et mettre la chaîne,
- Scanner le QR Code,
- Faire une photo,
- Signaler le(s) dysfonctionnement(s) sur l'application FREDO, rubrique « Nous contacter / Signaler un problème » en transmettant une photo justificative,
- Contacter l'Exploitant aux coordonnées précisées à l'article 1.2 des présentes.

Une utilisation du vélo supérieure à deux (2) minutes par l'Utilisateur crée une présomption simple que le vélo est en bon état de fonctionnement.

7.2 Restitution du vélo

L'Utilisateur reçoit une notification sur le téléphone qu'il a indiqué lors de la souscription au Service et de la création du compte Client, une (1) heure après le début de la location lui rappelant son obligation de restitution du vélo.

L'Utilisateur est tenu de restituer le vélo le jour même et à l'heure indiqués sur l'application Fredo.

L'Utilisateur doit restituer le vélo à la vélo-station située dans l'abri vélos sécurisé, le stationner sur le numéro du point d'accroche correspondant à son vélo, le mettre obligatoirement en charge (selon le mode d'emploi repris en Annexe 1 et affiché dans l'abri vélos) et s'assurer de la fixation de celui-ci à l'aide de la chaîne et du cadenas à la vélo-station, en passant par le cadre du vélo et une roue. Un vélo mal verrouillé demeure sous la responsabilité de l'Utilisateur.

En fin de location, l'Utilisateur doit transmettre sur l'application une photo du vélo stationné sur la vélo-station, attaché avec le cadenas afin d'attester du bon état du vélo, de la mise en sécurité de vélo (remise du cadenas, chaîne) et de la mise en charge du vélo.

Si la restitution du vélo est impossible, l'Utilisateur doit restituer le vélo à un autre point d'accroche disponible dans la vélo-station.

De manière exceptionnelle, lorsqu'aucun point d'accroche de la vélo-station n'est disponible ou en cas de difficulté de remise du vélo en vélo-station, l'Utilisateur doit accrocher le vélo à un autre arceau présent dans l'abri vélos sécurisé et le signaler immédiatement sur l'application Fredo rubrique « Nous contacter / Signaler un problème ».

Le vélo et les équipements doivent impérativement être restitués en vélo-station à la fin de l'utilisation, et en tout état de cause avant 22h le jour même où a eu lieu le retrait du vélo.

En cas de non-restitution du vélo à la date prévue, l'Exploitant pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaissera l'intégralité du montant du dépôt de garantie au-delà de quarante-huit heures (48h) de retard.

L'Utilisateur s'engage à restituer un vélo propre et en état de fonctionnement. En cas de retour du vélo avec des éléments manquants ou cassés, l'Utilisateur supportera les frais de réparation ou se verra prélever le dépôt de garantie conformément à la grille tarifaire de l'Annexe 2.

7.3 Vol ou sinistre

7.3.1 En cas de vol, l'Utilisateur doit déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie en précisant le numéro du vélo. Il doit déclarer le vol à l'Exploitant par téléphone aux coordonnées stipulées à l'article 1.2, dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la connaissance du vol et transmettre une copie du dépôt de plainte par courriel à : assistancevelo.pastel@transdev.com

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 serait retrouvé dans un délai de quinze (15) jours calendaires, l'Exploitant remboursera l'éventuel montant en trop perçu par rapport aux montants définis à l'Annexe 2 des présentes. En cas de vol du vélo, 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 tel qu'indiqué à l'Annexe 2, la facture tiendra compte du montant du dépôt de garantie prélevé.

La géolocalisation du vélo n'exonère en rien la responsabilité de l'Utilisateur dans le cas d'un vol.

7.3.2 En cas de dégradation, causant un préjudice direct au Service et à l'Exploitant, l'Utilisateur doit déclarer la dégradation via l'application Fredo rubrique « Nous contacter / Signaler un problème » dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de la survenance de l'évènement ou du moment où l'Utilisateur en a connaissance. Il 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 en vigueur à la date de la souscription au Service. La facture relative aux réparations sera envoyée à l'Utilisateur par courriel dans un délai de soixante-douze heures (72h) suivant la restitution du vélo dégradé en vélo-station. A défaut de paiement, l'Exploitant encaissera une partie ou la totalité du dépôt de garantie correspondant au montant dû.

Article 8 Obligations de l'Utilisateur

8.1 Le vélo et ses équipements restent la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute la durée de la location. L'Utilisateur s'interdit de prêter, céder, louer ou de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

8.2 L'entretien du vélo est effectué uniquement par l'Exploitant, l'Utilisateur ne peut pas faire d'entretien quelconque sur le vélo sous peine de se voir facturer les frais de réparation de l'Annexe 2 ou de se faire prélever le dépôt de garantie.

Il est interdit à l'Utilisateur :

- de modifier le vélo et ses équipements ;
- de prêter, céder, louer ou sous-louer le vélo et ses équipements ;
- de permettre de quelle que façon que ce soit l'utilisation, gratuite ou onéreuse, du vélo, par des tiers quels qu'ils soient ;
- de transporter un passager ;
- d'utiliser le vélo à des fins de compétitions sportives ;
- d'utiliser le vélo à des fins non-conformes aux présentes CGAU ;

- de restituer le vélo en dehors des emplacements prévus à cet effet dans l'abri vélos conformément à l'article 7.2.

8.3 L'Utilisateur est responsable du vélo qu'il loue pendant toute la durée d'utilisation du Service. Il doit tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, sa dégradation ou sa destruction. L'Utilisateur reconnaît avoir la garde du vélo dès son retrait de la vélo-station jusqu'à sa restitution en vélo-station. L'Utilisateur s'engage à verrouiller le vélo avec le système antivol (cadenas et chaîne), dès qu'il interrompt, même pour une très courte durée, l'utilisation du vélo et de l'équipement, en englobant le cadre du vélo et un point fixe solidement implanté dans le sol (ou mur).
Il s'engage à utiliser le vélo avec soin, et à le remettre dans la vélo-station, avec l'ensemble des équipements, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors du retrait.

8.4 L'adhésion au Service 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 15 ci-dessous. Toute modification des présentes CGAU sera publiée sur le site internet www.buspastel.fr et sur l'application Fredo.

8.5 L'Utilisateur assume toutes les conséquences directes ou indirectes de tout évènement engageant sa responsabilité du fait de sa négligence, défaillance, imprudence dans l'utilisation du vélo loué et survenant pendant la période de location. Sa responsabilité s'étendra aux conséquences d'évènements nés pendant la période de location, mais dont le préjudice ne se révèlerait qu'après la restitution du vélo à l'Exploitant.
L'Utilisateur accepte que si son utilisation du Service, vélo et des équipements 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 et des équipements 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, usure normale du vélo ou faute de l'Autorité Organisatrice ou de l'Exploitant.

8.6 L'Utilisateur est informé que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux ne dépassant pas sept kilogrammes (7 kg). L'Utilisateur est autorisé à monter seul sur le vélo, le transport de personne sur le vélo est strictement interdit.

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 dans la vélo-station, ou du fait du dysfonctionnement de l'application mobile Fredo et/ou du site internet Diwio empêchant l'Utilisateur de louer un vélo.

8.8 L'Utilisateur doit suivre les démarches de sécurité suivantes :
- respecter les manuels d'utilisation ;
- 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 ;
- porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit) ;
- utiliser un vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du Code de la route ; de façon générale, de respecter le Code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (notamment respecter les feux de signalisation).

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

8.9 L'Utilisateur est seul responsable du choix de ses identifiant et mot de passe pour la création du compte client sur l'application Fredo. Il doit maintenir leur caractère confidentiel. En cas de perte ou d'oubli de l'identifiant ou du mot de passe, l'Utilisateur doit cliquer sur le lien « j'ai oublié mon mot de passe ».

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 à assistance électrique en libre-service, 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 : assistancevelo.pastel@transdev.com

- par courrier postal à l'adresse suivante : Transdev Mobilités du Saint Quentinois – Vélo Pastel - Route de Chauny - 02100 Saint-Quentin

Tout 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. Tout remboursement se fera 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.

Si le Service n'a pas commencé au moment où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, l'Utilisateur ne sera pas facturé de l'utilisation du Service.

Si le Service a commencé sur demande expresse de l'Utilisateur avant l'expiration du délai de rétractation, l'Utilisateur se voit facturer, au *prorata temporis,* du temps de l'utilisation effective du Service.

Dans ce dernier cas, l'Utilisateur devra renvoyer ou rendre le moyen de transport, dans la vélo-station 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 Service. Une fois ce délai passé, des frais d'usage seront facturés, au *prorata temporis*.

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 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 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 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, l'Utilisateur a l'obligation de signaler les faits à l'Exploitant en le contactant aux coordonnées stipulées dans l'article 1.2 ou par courriel à assistancevelo.pastel@transdev.com dans les vingt-quatre (24) heures suivant la survenance de l'événement.

Article 12 Résiliation

12.1 Résiliation pour motifs légitimes

L'Utilisateur peut mettre fin au Service, à tout moment, dans les cas listés ci-dessous :

- Décès de l'Utilisateur (certificat de décès) ;
- Modification des clauses essentielles des CGAU par l'Autorité Organisatrice ou par l'Exploitant.

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 1.2 et accompagnée de justificatifs.

La résiliation sera effective sous quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Service Client, cachet de la poste faisant foi en cas d'envoi par voie postale.

Les factures correspondant à la location du vélo restent dues par l'Utilisateur. Il est entendu que toute location commencée est due.

12.2 Résiliation du fait de l'Utilisateur

En dehors des cas de motifs légitimes, l'Utilisateur peut mettre fin au Service 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 le Service, 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 1.2.

La résiliation sera effective sous quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Service Client, cachet de la poste faisant foi.

Les factures correspondant à la location du vélo restent dues par l'Utilisateur. Il est entendu que toute location commencée est due.

12.3 Résiliation pour faute

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

Est considérée comme une faute de l'Utilisateur :

- Carte bancaire expirée ou invalide ;
- Défaut de paiement partiel ou total ;
- Utilisation du Service non conforme aux présentes CGAU ;
- Entretien ou réparation du vélo par l'Utilisateur ou un tiers, toute personne autre que l'Exploitant ;
- Fausse déclaration relative à la souscription ou à l'usage du Service.

Si après deux (2) relances 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 mettre fin au Service de plein droit et sans indemnité.

Les factures correspondant à la location du vélo restent dues par l'Utilisateur. Il est entendu que toute location commencée est due.

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 :

Finalités des traitements	**Catégories de données traitées ***	**Principale base légale de traitement**
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 (Diwio, carte Passpass).	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
Géolocalisation des vélos à des fins de lutte contre le vol	Données de géolocalisation du vélo en cas de non-restitution de celui-ci par l'Utilisateur à l'issue de la location : système fonctionnant par proximité. La position du vélo est en temps réel uniquement.	Exécution d'un contrat avec l'Utilisateur

(*) les catégories et détails de données indiquées entre parenthèses permettent à l'Utilisateur d'identifier des exemples de données traitées à l'occasion des traitement 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 collectées dans le cadre de la vidéoprotection peuvent être conservées pendant une durée maximum d'un (1) mois à compter de leur captation ;
- 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.

Certains traitements de données spécifiques 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 Mobilités du Saint Quentinois – Vélo Pastel - Route de Chauny - 02100 Saint-Quentin

Par courrier électronique à : assistancevelo.pastel@transdev.com

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, 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, 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 aux coordonnées précisées à l'article 1.2.

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

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 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 10 avril 2025. Elles sont disponibles en agence commerciale Pastel, sur le site internet www.buspastel.fr, sur l'application Fredo, et sur le site internet de l'Autorité Organisatrice. Elles peuvent également être fournies aux Utilisateurs sur simple demande écrite.

Lors de la création d'un compte client sur l'application Fredo, l'Utilisateur acceptera les stipulations de la dernière version des CGAU en vigueur disponible sur le site internet www.buspastel.fr

Dans le cas où l'un quelconque des titres, articles, termes ou dispositions des présentes CCGAU 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 – Notice technique des vélos

Les notices techniques des vélos ainsi que le manuel utilisateur à la fonction d'assistance électrique (moteur et batterie) sont disponibles et téléchargeables, à tout moment, sur le site internet du Service à l'adresse suivante :

https://cdn2.yamaha-motor.eu/prod/owner-manuals/eBikes/CROSSCORE%20RC%20X2X-F8199-F2.pdf

ANNEXE 2 –

Prix du Service - Dépôt de garantie – Coûts des réparations en cas de dégradations matérielles

Tarif demi-journée (soit de 8h à 13h30, soit de 14h à 22h)	**5€**
Tarif journée complète (de 8h à 22h)	**8€**
Dépôt de garantie par vélo loué	**500€**

Coûts des réparations

Opération de maintenance	Prix HT	Prix TTC
Antivol de selle	89,97 €	107,96 €
Avertisseur sonore	7,22 €	8,66 €
Batterie	540,83 €	649,00 €
Béquille	24,55 €	29,46 €
Bras de Pédale	11,88 €	14,25 €
Câble dérailleur	17,49 €	20,99 €
Câble éclairage	17,13 €	20,56 €
Cadenas connecté	120,83 €	145,00 €
Catadioptre	23,33 €	28,00 €
Chaine antivol	25,00 €	30,00 €
Chaine VAE	40,00 €	48,00 €
Chambre à air	5,13 €	6,16 €
Cintre	34,58 €	41,50 €
Collier de selle	6,12 €	7,34 €
Dévoilage de Roues	20,83 €	25,00 €
Ecran VAE	116,67 €	140,00 €
Feux Arrière	50,41 €	60,49 €
Feux Avant	50,41 €	60,49 €
Fourche	183,33 €	220,00 €
Frein complet	30,83 €	37,00 €
Garde Boue enveloppant avant et arrière	42,25 €	50,70 €
Jeux de direction	30,00 €	36,00 €
Levier de Frein	20,46 €	24,55 €
Manette de vitesses	32,08 €	38,50 €
Manivelles	30,83 €	37,00 €
Panier plastique	28,97 €	34,76 €
Pédales	30,83 €	37,00 €
Pneu	20,83 €	25,00 €
Poignées (D+G)	32,08 €	38,50 €
Potence	30,00 €	36,00 €
Roue arrière	154,43 €	185,31 €
Roue avant	145,68 €	174,81 €
Selle	45,52 €	54,62 €
Serrure	56,25 €	67,50 €
Tige de selle	28,25 €	33,90 €

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 Transdev Mobilités du Saint Quentinois – Vélo Pastel - Route de Chauny - 02100 Saint-Quentin, assistancevelo.pastel@transdev.com

— 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.