

Keolis Besançon Mobilités, pour le compte de Grand Besançon Métropole, loue à l'emprunteur dont la signature figure sur le contrat de location, un vélo identifié par un numéro de parc. Cette location est consentie aux présentes conditions générales que l'emprunteur accepte et s'engage à respecter.

1. Conditions d'accès au service

- 1.1 Le contrat de location est conclu intuitu personae.
- 1.2 Le service Ginko Vélo est uniquement réservé à une personne habitant ou étudiant sur le périmètre de Grand Besançon Métropole.
- 1.3 Le service Ginko Vélo est ouvert à compter de l'âge de 18 ans.
- 1.4 Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible.
- 1.5 La personne louant le Ginko Vélo famille reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

2. Modalités d'inscription au service

2.1 Lieu d'inscription

Toute nouvelle demande d'inscription à la liste d'attente devra obligatoirement être réalisée sur le site velo.ginko.voyage. L'intégralité de la phase d'inscription se déroulera sur ce site internet dédié au service Ginko Vélo.

2.2 Renseignement des informations générales du client sur le site

- 2.2.1 Le client renseigne ses coordonnées personnelles : nom, prénom, adresse, mail, numéro de téléphone portable.
- 2.2.2 Le client sélectionne la durée de location souhaitée : 30 jours (1 mois), 90 jours (3 mois) ou 180 jours (6 mois).
- 2.2.3 Le client renseigne le numéro de sa carte nominative Ginko Mobilités. Si le client ne possède pas de carte Ginko Mobilités, une carte sera créée le jour du retrait afin de permettre au client d'être identifié et de pouvoir bénéficier de l'ensemble des services Ginko. Son coût est de 4€.

2.3 Dépose des documents obligatoires sur le site

- 2.3.1 Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, livret de famille, titre de séjour).
- 2.3.2 Un justificatif de domicile de moins de 3 mois dans une commune de Grand Besançon Métropole¹, ou pour les étudiants bisontins, un certificat de scolarité valable pour l'année universitaire en cours.

2.4 Renseignement du dépôt de garantie électronique sur le site

- 2.4.1 Afin de valider la demande d'inscription à la liste d'attente, un dépôt de garantie électronique d'un montant de 3 000 € est demandé au client via le renseignement de ses coordonnées de carte bancaire.
- 2.4.2 Le dépôt de garantie électronique n'est pas encaissé et aucune somme n'est immobilisée sur le compte du client.
- 2.4.3 Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes, susceptible d'affecter pendant la période d'abonnement le bon encaissement du dépôt de garantie.

2.5 Création automatique d'un espace personnel sur le site

- 2.5.1 Après avoir finalisé la demande d'inscription à la liste d'attente, un mail de confirmation est transmis au client lui notifiant la bonne prise en compte de sa demande.

- 2.5.2 Le mail de confirmation comprend également les identifiants d'accès à l'espace personnel du client (identifiant et mot de passe) sur le site velo.ginko.voyage. Cet espace personnel permettra au client de suivre les différentes étapes de son futur contrat de location et d'accéder à l'ensemble des documents contractuels.

2.6 Vérification des demandes d'inscription

- 2.6.1 Chaque demande d'inscription est vérifiée (informations et pièces justificatives) dans un délai de 72h par un agent de Keolis Besançon Mobilités.
- 2.6.2 Si tous les éléments transmis répondent aux critères définis, l'inscription à la liste d'attente est validée et le client est informé par mail. Le client est ainsi officiellement placé sur la liste d'attente pour l'attribution d'un Ginko Vélo.
- 2.6.3 Si un ou des éléments ne répondent pas aux critères définis, l'inscription à la liste d'attente n'est pas validée et le client est informé par mail. Le client a la possibilité de modifier son inscription à partir de son espace personnel accessible sur le site velo.ginko.voyage.

3. Modalités de contractualisation

3.1 La programmation du retrait du vélo sur le site

- 3.1.1 Dès qu'un vélo est disponible, le client est prévenu par mail et par SMS afin qu'il puisse programmer le retrait du vélo.
- 3.1.2 Le client prend un rendez-vous en ligne via son espace personnel accessible sur le site velo.ginko.voyage. Le rendez-vous fixé se tient à l'Agence Ginko Mobilités située 29 rue des Boucheries à Besançon.
- 3.1.3 À compter de la réception du mail notifiant la disponibilité d'un vélo, le client dispose d'un délai de 15 jours pour retirer le vélo. Sans action de la part du client à la fin de ce délai, la demande de location sera annulée. En cas d'indisponibilité, le client devra impérativement informer le service Ginko Vélo.

3.2 La vérification des modalités de location

- 3.2.1 Un agent de l'Agence Ginko Mobilités vérifie avec le client les modalités de location renseignées lors de la phase d'inscription.
- 3.2.2 L'agent de l'Agence Ginko Mobilités donne la possibilité au client de compléter son contrat d'un équipement complémentaire et spécifique à son modèle de vélo (siège bébé). La location d'un équipement le jour du retrait du vélo est soumise à la disponibilité des équipements.

3.3 Le paiement du contrat

- 3.3.1 L'intégralité du montant de la location (Ginko Vélo famille et équipements le cas échéants) doit être payée au comptant, en amont du retrait du vélo. Le règlement s'effectuera à l'Agence Ginko Mobilités située au 29 rue des Boucheries à Besançon.
- 3.3.2 Le tarif appliqué correspond à la grille tarifaire en vigueur à la date de signature du présent contrat.
- 3.3.3 Les tarifs réduits tiennent compte de la situation de l'emprunteur à la date de signature du présent contrat. Ils sont accordés selon les conditions suivantes :
 - Location 3 mois et 6 mois : réduction de 50% accordée pour les clients disposant d'un abonnement annuel ou d'un abonnement mensuel en prélèvement automatique.
 - Location 1 mois : réduction de 50% accordée pour les clients disposant d'un abonnement annuel ou d'un abonnement mensuel.

¹ Amagney, Audeux, Avanne - Aveney, Besançon, Beure, Bonnay, Boussières, Brailans, Busy, Byans-sur-Doubs, Chalèze, Chalezeule, Champagny, Champoux, Champvans-les-Moulins, Châtillon-le-Duc, Chaucenne, Chemaudin et Vaux, Chevroz, Cussey-Sur-l'Ognon, Dannemarie-sur-Crête, Deluz, Devecey, Ecole-Valentin, Fontain, Franois, Geneuille, Gennes, Grandfontaine, La Chevillotte, La Vèze, Larnod, Le Gratteris, Les Auxons, Mamirolle, Marchaux-Chaudefontaine, Mazerolles-Le-Salin, Mérey-Vieille, Miserey-Salines, Montfaucon, Montferrand-le-Château, Morre, Nancray, Noironne, Novillars, Osselle-Routelle, Palise, Pelousey, Pirey, Pouilly-Français, Pouilly-les-Vignes, Pugey, Rancenay, Roche-lez-Beaupré, Roset-Fluans, Saint-Vit, Saône, Serre-les-Sapins, Tallenay, Thise, Thoraise, Torpes, Vaire, Velesmes-Essarts, Venise, Vieille, Villars-Saint-Georges, Vorges-Les-Pins

3.3.4 L'emprunteur peut à tout moment résilier son contrat de location. Toutefois, l'intégralité de la période de location sera due. Aucun remboursement ne sera effectué hormis dans les cas suivants :

- Décès de l'emprunteur (sur présentation d'un certificat de décès).
- Maladie invalidante entraînant une incapacité à l'usage du vélo (sur présentation d'un justificatif médical).
- Déménagement de l'emprunteur en dehors de Grand Besançon Métropole (sur justificatif).

Un remboursement pourra être effectué au prorata des mois non utilisés.

3.3.5 Le prix de location ne comprend pas d'assurance vol ou dégradation.

3.4 Réalisation de l'état des lieux de départ et signature du contrat

3.4.1 L'état des lieux de départ du vélo s'effectue à l'atelier Ginko Vélo, situé au 106 Grande Rue à Besançon.

3.4.2 L'agent Ginko Vélo procède avec le client à l'état des lieux de départ du vélo attribué au client. Le vélo remis au titre du contrat de location est identifié par un numéro de parc et un numéro bicycode propre à chaque vélo. Sont également remis un antivol, un afficheur, un jeu de 2 clés (une pour la batterie, et une pour l'antivol), un panier en bois, un porte-bagage arrière, un coussin et des repose-pieds.

3.4.3 Le client est ensuite amené à signer électroniquement le contrat et l'état des lieux de départ du vélo, et des équipements le cas échéant. Pour se faire, le client doit obligatoirement passer en revue les documents à signer sur une tablette qui lui est mise à disposition, cliquer sur le bouton « signer » situé en bas du document puis renseigner un code à 6 chiffres reçu sur le numéro de téléphone renseigné lors de l'inscription. Les documents sont ensuite consultables directement depuis son espace personnel sur le site velo.ginko.voyage.

4. Modalités d'entretien et réparation

4.1 Pour toutes les actions simples d'entretien du vélo (gonflage des pneus, hauteur de selle, ...), l'emprunteur a la possibilité de les réaliser lui-même durant toute la durée du contrat. Toutefois ces actions peuvent également être réalisées gratuitement sur rendez-vous à l'atelier Ginko Vélo.

4.2 Pour toute réparation nécessitant le remplacement d'une pièce (casse, panne), l'emprunteur doit obligatoirement prendre un rendez-vous à l'atelier Ginko Vélo depuis son espace personnel sur le site velo.ginko.voyage.

4.3 Concernant le paiement des réparations : toute réparation liée à l'usure normale du vélo ne sera pas facturée au client (action comprise dans le prix de location). En revanche, toute réparation liée à des dégradations hors usure normale du vélo du fait ou non du client seront facturées et à régler directement à l'atelier Ginko Vélo, conformément à la grille tarifaire de réparation en vigueur affichée sur place et consultable sur le site velo.ginko.voyage.

5. Modalités de restitution du vélo

5.1 Le client reçoit 15 jours avant la fin de son contrat un mail et un sms lui rappelant la date d'échéance de son contrat. Le client est amené à programmer l'état des lieux de retour de son vélo depuis son espace personnel sur le site velo.ginko.voyage.

5.2 Le vélo devra être restitué par le client à l'atelier Ginko Vélo situé 106 Grande Rue à Besançon au plus tard le dernier jour de la période de location, en bon état et propre. La remise du vélo par un tiers au nom de l'emprunteur vaut mandat de restitution mais ne saura dégager ce dernier de ses responsabilités.

5.3 Lors de la réalisation de l'état des lieux de retour, toute dégradation constatée sur le vélo (hors usure normale) sera à la charge du client. Le client devra régler l'intégralité des réparations sur la base des tarifs en vigueur affichés à l'atelier Ginko Vélo et consultables sur le site velo.ginko.voyage.

5.4 Afin de valider l'état des lieux de retour du vélo et des équipements le cas échéant, le client sera amené à signer électroniquement le document en respectant les mêmes étapes que lors de l'état des lieux de départ. Le document sera ensuite consultable directement depuis son espace personnel sur le site velo.ginko.voyage.

5.5 En cas de retard pour la restitution du Ginko Vélo famille, l'emprunteur se verra demander le règlement de toute période entamée selon la grille tarifaire en vigueur. L'emprunteur réglera en sus la somme de 15€, correspondant aux frais de dossier.

5.6 En cas de non-restitution du vélo à la date de retour prévue (hors situation de vol), le client sera informé par lettre avec accusé de réception du prélevement total du dépôt de garantie.

6. Modalités de renouvellement du contrat

6.1 Avant toute demande d'un nouveau contrat, l'emprunteur devra clôturer son contrat précédent.

6.2 Toute demande de renouvellement pour un client ayant terminé un abonnement d'1 mois, 3 mois ou 6 mois sera possible sans délai de carence. Pour cela, il pourra dès la fin de son contrat procéder à une nouvelle demande de location directement depuis son espace personnel créé lors de son premier contrat sur le site velo.ginko.voyage.

Le client devra alors reprendre le parcours initial (voir depuis la partie 2.3) et sera soumis de nouveau à la liste d'attente en usage.

7. Modalités d'utilisation du vélo

7.1 Le client s'engage à avoir une utilisation normale et privative du Ginko Vélo famille. À ce titre, le client s'engage notamment à utiliser son Ginko Vélo famille en personne, de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des CGL et du Code de la Route.

7.2 Le client n'a pas le droit de :

- Modifier le cycle et les accessoires.
- Ajouter un ou des accessoires, ou tout autre objet sur le vélo (y compris ceux de la gamme Ginko Vélo classique).
- Prêter ou sous-louer le cycle.
- Transporter des passagers au-delà de la limite de poids autorisée.
- Utiliser le vélo à des fins ou dans un cadre professionnel.

Il est, en outre, recommandé au client de suivre les démarches de sécurité disponibles sur le site velo.ginko.voyage et/ou sur le mode d'emploi fourni lors de l'état des lieux de départ.

7.3 Le vélo doit être utilisé à l'intérieur des limites administratives de Grand Besançon Métropole et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du Code de la Route. Si le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, Keolis Besançon Mobilités ne peut en aucun cas être responsable.

7.4 Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, l'emprunteur s'engage systématiquement :

- À attacher le cadre de son vélo à un support fixe (arceau) au moyen de l'antivol fourni avec le vélo.
- À retirer la batterie du vélo lors des longues périodes d'inutilisation.

7.5 Le port du casque est fortement recommandé.

8. Modalités en cas de sinistre

8.1 Le client s'engage à déclarer immédiatement à Keolis Besançon Mobilités en se présentant à l'Agence Ginko Mobilités tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou accessoires mis à sa disposition.

8.2 En cas de vol, une déclaration auprès des services de police est obligatoire. Le n° du vélo et le n° « Bicycode » (numéro unique et standardisé référencé dans un fichier national accessible par les services de police ou gendarmerie) indiqués sur le contrat (consultables sur l'espace personnel sur le site velo.ginko.voyage) devront impérativement être mentionnés lors du dépôt de plainte. Ce dernier devra ensuite être déposé à l'Agence Ginko Mobilités, faute de quoi Keolis Besançon Mobilités déposera une plainte pour vol contre le client.

9. Modalités d'encaissement du dépôt de garantie

9.1 Un encaissement total du dépôt de garantie sera réalisé en cas de défaut de restitution (vol, disparition...) à la date contractuelle de retour convenue entre les deux parties.

9.2 Un encaissement partiel du dépôt de garantie sera réalisé en cas de retard de restitution du vélo, selon les modalités de l'article 5.5.

9.3 Un encaissement partiel du dépôt de garantie sera réalisé uniquement en cas de non-paiement des frais de réparations (pièces et main d'oeuvre) liés à une dégradation anormale du cycle. Si le montant des réparations identifiées est supérieur au montant du dépôt de garantie, le montant prélevé ne pourra dépasser le montant du dépôt de garantie.

9.4 Toute situation de vol ou de litige fera l'objet d'un échange écrit (par mail) avec le client afin de lui rappeler les modalités d'encaissement du dépôt de garantie dans un délai de 7 jours maximum après la fin du contrat. Le client sera ensuite informé par lettre avec accusé de réception du prélèvement partiel à venir du dépôt de garantie.

10. Responsabilité et assurance

- 10.1 Le client reconnaît avoir souscrit une assurance responsabilité civile individuelle couvrant sa responsabilité civile pour l'usage dudit vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers.
- 10.2 Concernant les risques de dégradations ou de vol, le client est libre de souscrire à une assurance complémentaire de son choix. En effet en cas de vol, la non-restitution du vélo à la date de fin du contrat entraînera systématiquement le prélèvement du dépôt de garantie.

11. Droits de Keolis Besançon Mobilités

En cas de non-respect par le client des conditions générales de location ici décrites, Keolis Besançon Mobilités peut résilier le présent contrat de plein droit, sans ouvrir le droit à remboursement ou indemnité. Le client sera informé par courrier recommandé avec accusé de réception de la clôture de son contrat. La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception du recommandé.

12. Données personnelles

- 12.1 Les Ginko Vélos famille sont géolocalisés. Les données de géolocalisation en temps réel ne sont pas accessibles aux personnels de Keolis Besançon Mobilités ni à ses sous-traitants. Les données sont pseudonymisées et stockées sur des serveurs sécurisés situés en Union Européenne. La levée de pseudonymisation ne sera effectuée qu'en cas de non-restitution à l'issue de la période de location, dans le cadre d'une procédure judiciaire. Les données sont détruites 3 mois après la restitution du vélo. La base légale du traitement est l'intérêt légitime (lutte contre le vol). Par ailleurs, les données de géolocalisation anonymisées (anonymisation non réversible) sont utilisées à des fins statistiques, sans limite de durée.
- 12.2 Responsable du traitement : Les informations à caractère personnel fournies lors de la souscription du contrat sont traitées par Keolis Besançon Mobilités, responsable du traitement, et par ses sous-traitants situés dans l'Union Européenne.
- 12.3 Données collectées et finalités du traitement :
- Vos nom, prénom et coordonnées sont nécessaires à l'établissement du contrat.
 - Votre date de naissance et votre justificatif de domicile ou de scolarité permettent de vérifier votre éligibilité au service, décrite au paragraphe 1.
 - Un moyen de contact (adresse mail et téléphone portable) est nécessaire pour vous contacter en cas d'événement lié au contrat.
 - Votre pièce d'identité sera utilisée en cas de litige pendant ou à l'issue de la location.
- 12.4 Votre adresse mail et/ou votre numéro de téléphone seront utilisés exclusivement pour vous contacter dans le cadre du contrat de location, et vous informer sur les services analogues du réseau Ginko. Si vous y consentez lors de la signature du contrat, votre adresse mail sera également utilisée pour vous envoyer la newsletter Ginko.
- 12.5 Durée de conservation : 3 ans à l'issue de la relation contractuelle (sauf votre justificatif de domicile ou de scolarité qui ne sont pas conservés). Les données nécessaires à la facturation sont ensuite archivées pendant 7 ans.
- 12.6 Keolis Besançon Mobilités prend toutes les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires à la protection et la sécurisation de vos données personnelles, et exige de ses sous-traitants qu'ils présentent des garanties équivalentes.

- 12.7 Vos droits : vous disposez de droits relatifs aux traitements de vos données (opposition, accès, rectification, effacement, limitation, portabilité). Pour plus d'informations sur ces droits ou pour les exercer, contactez le délégué à la protection des données par mail à l'adresse kbm.dpo@keolis.com ou par courrier à Keolis Besançon Mobilités - 5 rue Branly - CS 11312 - 25005 Besançon.
- 12.8 Réclamation : sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle du pays de l'Union Européenne dans lequel vous résidez, vous travaillez ou dans lequel vous jugeriez qu'une violation de vos droits aurait été commise. Pour la France : www.cnil.fr.

13. Prise d'effet et modifications des présentes conditions

- 13.1 La signature du contrat vaut acceptation irrévocable des présentes conditions générales.
- 13.2 En accord avec Grand Besançon Métropole, Keolis Besançon Mobilités se réserve le droit de modifier en tout ou partie et à tout moment les présentes conditions générales. Toute éventuelle modification est disponible sur le site velo.ginko.voyage.

14. Réclamations

- 14.1 Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : Keolis Besançon Mobilités, 5 rue Edouard Branly 25005 Besançon ou par téléphone au 03 70 27 71 60, (appel non surtaxé) ou par mail (rubrique « contact » sur les sites www.ginko.voyage et velo.ginko.voyage). En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.
- 14.2 Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réélaborée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai.
- 14.3 Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service Client GINKO et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.



Service clients

Keolis Besançon Mobilités, acteur du réseau Ginko
5 rue Edouard Branly
CS 11312
25005 Besançon Cedex

