

# CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

## MOUV'VELO

### CONDITIONS GENERALES DE LOCATION DE VELOS A ASSISTANCE ELECTRIQUE

Version en vigueur au 02/06/2025

La société **RD Pays de Champagne**, SASU au capital de 100.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Narbonne sous le numéro 808 598 635, dont le siège social est situé 14 rue des Forges, 51200 Epernay, N°TVA intracommunautaire FR71952139830 (ci-après la « Société »), propose un service de location de vélos à assistance électrique, à moyenne et longue durée, à destination des particuliers sur le ressort territorial du SMiTER (Syndicat Mixte des Transports d'Epernay et sa Région)(ci-après le « Territoire »).

Ce service est exploité par la Société dans le cadre d'une délégation de service public confiée par le SMiTER (ci-après le « l'AOM »).

Les présentes conditions générales de location (ci-après les « CGL ») régissent l'accès et l'utilisation du service de location de vélos proposé par la Société. Toute souscription au service implique l'acceptation préalable et sans réserve des présentes CGL.

#### ARTICLE 1- DEFINITIONS

Au sein des CGL, les termes suivants, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification ci-après :

**L'agence commerciale Mouvéo** désigne l'agence commerciale de la Société, point d'accueil physique, auprès de laquelle il est possible notamment de souscrire un Contrat de Location ou d'obtenir des renseignements. L'agence commerciale est située Gare Routière, rue E. Duchâtel 51200 Epernay.

**Contrat de location** désigne le contrat conclu entre la Société et le Locataire, constitué des présentes CGL, du formulaire de souscription au service de location, des éventuelles conditions particulières et annexes, ainsi que de la Fiche d'Etat, et le cas échéant du manuel ou de la notice d'utilisation du Vélo.

**Dépôt de Garantie** désigne la somme versée ou bloquée à titre conservatoire par le Locataire, lors de la souscription du Contrat de Location, destinée à couvrir les éventuels manquements à ses obligations contractuelles (ex. : non-restitution ou dégradation du Vélo, impayé). Le Dépôt de Garantie ne constitue ni un paiement anticipé ni une avance

sur le prix, ni un plafond de responsabilité. Il est restitué à l'issue du Contrat de Location, sous réserve de l'état du Vélo et de l'absence de frais ou d'indemnités dus au titre des présentes CGL.

**Données Personnelles** désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »).

**Dysfonctionnement** désigne tout incident, panne, anomalie ou dysfonctionnement, qu'il soit mécanique, électrique ou électronique, incluant notamment une défaillance des composants de sécurité (freins, éclairage, pneus), des problèmes liés au système d'assistance électrique (batterie, câblage), toute décharge anormale de la batterie ou perte d'autonomie ou toute usure anormale.

**Espace Client** désigne l'espace numérique personnel du Locataire accessible sur la Plateforme. Le Locataire doit s'identifier au moyen de ses codes d'accès (identifiant et mot de passe) pour accéder à son Espace Client. Les conditions d'utilisation de l'Espace Client sont décrites dans les CGU du Site.

**Fiche d'Etat** désigne la fiche, ou tout autre document (notamment bordereau de livraison, bon de remise etc...), établie contradictoirement entre le Locataire et la Société, lors de la Mise à Disposition et de la restitution du Vélo, constatant l'état apparent du Vélo et des accessoires, au début et à la fin de la location. Cette fiche mentionne les éventuels défauts, usures ou dommages constatés, et sert de référence pour déterminer la responsabilité du Locataire en cas de détérioration ou de perte du Vélo, non imputable à l'usure normale ou un défaut intrinsèque.

**Force Majeure** désigne tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution normale du Contrat de Location, conformément à la définition donnée par l'article 1218 du Code civil.

**Locataire** désigne la personne physique majeure, juridiquement capable, qui souscrit le Contrat de Location dans les conditions prévues aux présentes CGL. Le Locataire est le responsable juridique et financier du Contrat de Location, même s'il n'est pas l'Utilisateur.

# CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

## MOUV'VELO

**Mise à Disposition** désigne la remise du Vélo au Locataire, soit par retrait auprès de l'agence commerciale Mouvéo, soit par livraison à domicile, selon les conditions et modalités prévues au Contrat de Location.

**Plateforme** désigne l'interface accessible depuis le Site permettant d'accéder au Service, notamment pour souscrire au Contrat de Location et prendre rendez-vous pour la livraison ou le retrait du Vélo.

**Livraison à domicile** désigne le moyen de transport utilisé par la Société pour assurer la livraison auprès des Locataires résidant sur le Territoire.

**Service** désigne l'ensemble des services fournis par la Société dans le cadre de la location de Vélos à moyenne et longue durée (notamment location, entretien, réparation, livraison).

**Site** désigne le site internet <http://mouvvelo.mouveobus.fr> édité par la Société.

**Utilisateur** désigne la personne physique qui utilise le Vélo loué par le Locataire, dans les conditions définies aux présentes CGL. L'Utilisateur peut être le Locataire ou une autre personne physique désignée par le Locataire.

**Vélo** désigne le vélo à assistance électrique (ci-après « VAE ») mis à disposition par la Société dans le cadre du Contrat de Location, accompagné le cas échéant d'accessoires et/ ou équipements (notamment panier, antivol).

**Vélo Classique** désigne un VAE dont la structure et le châssis correspondent aux standards des cycles urbains. Le Vélo Classique ne permet pas le transport de charges lourdes ni de passagers, en dehors des dispositifs expressément autorisés (ex. siège enfant homologué).

**Vélo Spécial** désigne un VAE, de types cargo, dont le châssis diffère d'un Vélo Classique en raison de sa structure allongée pour permettre notamment le transport d'enfants (porte bagage rallongé ou caisse de transport à l'avant) ou de charges lourdes (coffre devant le poste de pilotage).

### ARTICLE 2- OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les CGL ont pour objet de définir les modalités et les conditions dans lesquelles la Société propose le Service, à destination des particuliers, pour un usage personnel, et limité au Territoire.

Les CGL s'appliquent à toute souscription au Service, qu'elle soit effectuée en ligne via la Plateforme ou auprès de l'agence commerciale Mouvéo, et régissent l'ensemble des relations entre la Société et le Locataire.

Lorsque le Locataire n'est pas l'Utilisateur principal du Vélo, il s'engage à communiquer les CGL à l'Utilisateur et à en garantir le respect.

Les CGL sont accessibles à tout moment sur le Site ainsi que sur simple demande auprès de la Société aux coordonnées indiquées à l'article 18 des CGL. Le Locataire a la possibilité de conserver les CGL en les sauvegardant ou en les éditant.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGL, notamment pour les adapter à l'évolution du Service ou à une évolution législative ou réglementaire. Toutefois, les CGL applicables au Locataire sont celles en vigueur à la date de souscription du Contrat de Location. En cas de renouvellement du Contrat de Location ou de nouvelle souscription, les conditions alors en vigueur seront portées à la connaissance du Locataire pour acceptation préalable.

### ARTICLE 3- DESCRIPTION DU SERVICE

La Société propose un service de location de vélos à assistance électrique (« VAE ») pour une durée de souscription initiale qui varie en fonction de la catégorie du Vélo :

- Vélo Classique : 1 (un) mois, 3 (trois) mois, 6 (six) mois ou 12 (douze) mois.
- Vélo Spécial : 1 (un) mois ou 3 (trois) mois.

Le Service comprend la Mise à Disposition d'un VAE, parmi les modèles proposés par la Société, dont les caractéristiques sont décrites sur le Site.

Le Service de location inclut un service d'entretien courant et de réparation, destiné à garantir le bon fonctionnement du Vélo pendant toute la durée du Contrat de Location.

Ce service de réparation couvre le remplacement des pièces d'usure normale, à condition que l'usage du Vélo soit conforme.

Le service de réparation ne couvre pas :

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

- Les dommages ou Dysfonctionnements résultant d'un usage anormal ou non-conforme du Vélo ;
- Les réparations rendues nécessaires à la suite d'une négligence manifeste du Locataire (ex. défaut d'entretien ou défaut de signalement d'un Dysfonctionnement persistant) ;
- Les réparations consécutives à un acte de vandalisme non couvert par une plainte ;
- Les accessoires et pièces perdus, manquants ou détériorés de manière non liée à une usure normale ou un défaut inhérent.

Les réparations listées ci-dessus non couvertes par le service de réparation feront l'objet d'une facturation complémentaire, sur la base du tarif forfaitaire indiqué dans la grille tarifaire consultable à tout moment sur le Site.

Le locataire est invité à prendre rendez-vous auprès de notre

Le Locataire est tenu de signaler à la Société tout Dysfonctionnement, dommage ou défaut constaté, selon les modalités définies à l'Article 11.7 des CGL et prendre contact avec notre prestataire pour convenir d'un rendez-vous afin de réaliser un diagnostic pour déterminer le dysfonctionnement.

Seule la Société est habilitée à qualifier la nature du dommage ou du Dysfonctionnement, après réalisation d'un diagnostic technique. Ce diagnostic permet de déterminer si la réparation est ou non couverte par le Service.

### ARTICLE 4- CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Le Contrat de Location est réservé aux personnes physiques majeures et juridiquement capables, remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- Résidant sur le Territoire ;
- Disposant d'une assurance responsabilité civile en cours de validité ;

Le Locataire s'engage à fournir les justificatifs requis lors de la souscription :

- Une pièce d'identité en cours de validité ;
- Une attestation de responsabilité civile ;
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- Le justificatif d'abonnement Mouv' annuel, en cours de validité, pour le Locataire souhaitant bénéficier du tarif réduit applicable sur le prix du Service.

Le Locataire peut souscrire un Contrat de Location pour le compte d'un Utilisateur tiers âgé de 16 ans ou plus. Dans ce cas, il demeure pleinement responsable de l'utilisation du Vélo par l'Utilisateur et se porte fort du respect par ce dernier des obligations contractuelles convenues au sein du Contrat de Location.

La Société se réserve le droit de refuser la souscription au Service, dans les cas ci-après :

- Absence ou non-présentation des justificatifs exigés ;
- Justificatifs manifestement frauduleux, falsifiés ou non valides (ex. adresse incohérente, document expiré) ;
- Les conditions d'éligibilité prévues au présent Article ne sont pas remplies.

Ce refus ne peut être fondé que sur des motifs objectifs, légitimes et proportionnés, et ne constitue pas une décision automatisée. Aucune souscription ne peut être refusée pour un motif discriminatoire ou contraire à l'ordre public.

L'usage du Vélo dans le cadre d'une activité professionnelle commerciale impliquant la livraison de biens ou de services, ce qui exclut les trajets personnels domicile-travail.

Le Locataire déclare être apte physiquement à l'usage du Vélo, et s'engage à ne pas utiliser le Service en contre-indication médicale connue. La Société ne saurait être tenue responsable en cas d'incident lié à une telle contre-indication médicale.

### ARTICLE 5- MODALITES DE SOUSCRIPTION

La souscription au Service peut s'effectuer soit en ligne, depuis la Plateforme, soit auprès de l'agence commerciale Mouvéo, selon les modalités ci-après indiquées.

#### 5.1 Souscription en ligne

Afin de pouvoir souscrire au Service, le Locataire doit disposer d'un Espace Client.

Pour ce faire, le Locataire doit se connecter à son Espace Client ou en créer un sur la Plateforme dans les conditions définies dans les CGU.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

La commande du Service depuis la Plateforme utilise la technique du double-clic et se déroule selon les étapes suivantes :

- Le Locataire s'identifie soit en se connectant à son Espace Client, au moyen de ses identifiants, soit en s'enregistrant aux fins de créer un Espace Client ;
- Le Locataire choisit la durée de son Contrat de Location ;
- La liste des Vélos disponibles à la location est proposée ;
- Le Locataire sélectionne le Vélo pour lequel il souhaite souscrire au Service ;
- Le Locataire sélectionne le tarif auquel il souhaite souscrire : tarif normal ou tarif réduit sous réserve que le Locataire soit détenteur d'un abonnement annuel en cours de validité, lors de la souscription ;
- Le Locataire sélectionne le mode de livraison (livraison à domicile, s'il est éligible, ou le retrait auprès de l'agence commerciale Mouvéo) ;
- Le Locataire choisit une date et un créneau horaire pour le retrait ou la livraison du Vélo ;
- Le Locataire visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande (type de Vélo sélectionné, durée de location, lieu de retrait, et prix total de sa commande) et le valide en cliquant sur le bouton dédié. A ce stade, le Locataire a la possibilité d'identifier toute erreur et la corriger selon les modalités figurant sur le Site ou modifier sa commande pour convenance ou l'abandonner purement et simplement ;
- Après validation du panier, le Locataire renseigne ses informations personnelles et télécharge les pièces justificatives requises selon sa situation ;
- Avant de procéder au paiement, le Locataire est invité à compléter ses informations de contact puis à renseigner les coordonnées de son compte bancaire (IBAN) et signe électroniquement ou physiquement le mandat de prélèvement afin de valider le Dépôt de Garantie. Les modalités de signature peuvent varier en fonction des procédures propres à chaque établissement bancaire ;
- Sous réserve d'avoir pris connaissance et accepté les CGL, en cochant la case correspondante, le Locataire confirme définitivement sa commande en cliquant sur le bouton rappelant l'obligation de paiement ;
- Le Locataire finalise la commande en procédant au paiement en ligne de manière sécurisée. Le prix est immédiatement débité ;

À la réception de la commande et du paiement, la Société envoie à l'adresse de courrier électronique du Locataire, un accusé de réception, incluant un récapitulatif des éléments essentiels de la commande, ainsi que le justificatif d'achat.

Il est recommandé au Locataire de conserver et/ou d'imprimer le courriel de confirmation de la commande incluant le justificatif d'achat, car ce document constitue une preuve du paiement de sa commande. Dans l'hypothèse où le Locataire ne recevrait pas de confirmation, il lui incombe de contacter sans délai la Société afin notamment de vérifier si l'adresse de courrier électronique renseignée par le Locataire est valide.

Les pièces justificatives transmises lors de la souscription, font l'objet d'une vérification par la Société dans un délai de 72 heures ouvrées à compter de la souscription. En cas de pièce manquante, illisible ou non conforme le Locataire est informé par courriel et invité à compléter ou à régulariser son dossier au plus tard, 48 heures ouvrées avant la date de Mise à Disposition du Vélo. A défaut, la commande pourra être annulée de plein droit par la Société. Le cas échéant, le Contrat est réputé ne pas avoir été formé. La Société informe le Locataire de l'annulation par courriel et le Locataire est intégralement remboursé des sommes versées, par le même moyen de paiement sans frais, dans un délai de 14 jours calendaires maximum à compter de la notification d'annulation.

Le Contrat de Location et le justificatif d'achat seront mis à disposition du Locataire dans son Espace Client sur la Plateforme.

### 5.2 Souscription auprès de l'agence commerciale Mouvéo

Le Locataire peut souscrire au Service auprès de l'agence commerciale Mouvéo.

La Société assiste le Locataire dans la constitution de son dossier de souscription et saisit, sur la Plateforme, les informations fournies par le Locataire, selon les mêmes modalités que pour une souscription effectuée en ligne par le Locataire lui-même. Avant toute validation de la souscription, le Locataire présente et/ ou remet les justificatifs requis.

Le Locataire est informé du contenu des présentes CGL, disponibles au format numérique ou papier.

Après enregistrement du dossier conforme et complet, la Société remet au Locataire le Contrat de Location précisant le Vélo choisi, la durée, le tarif applicable et les principales conditions du Service.

Le Locataire valide ensuite sa souscription et accepte les présentes CGL sur place, par signature électronique,

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

manuscrite ou tout autre moyen équivalent d'expression du consentement, conformément à la réglementation en vigueur, puis procède au paiement.

Un exemplaire du Contrat de Location est remis au Locataire.

### 5.3 Indisponibilité

En cas d'indisponibilité temporaire du Vélo souhaité, le Locataire pourra s'inscrire sur une liste d'attente sur la Plateforme, ou demander son inscription sur cette liste auprès de l'agence commerciale Mouvéo. Une notification sera envoyée par courriel dès qu'un Vélo équivalent sera disponible, avec un délai prioritaire de 48 heures pour finaliser la souscription au Service.

### 5.4 Refus de souscription

La Société se réserve le droit de refuser la souscription au Service en cas de situation d'impayé non régularisé relative à un précédent contrat conclu avec la même personne, dûment établi. La personne en sera informée et pourra régulariser sa situation afin de pouvoir accéder au Service.

## ARTICLE 6- MISE A DISPOSITION DU VELO

Le Vélo est mis à disposition du Locataire selon l'un des modes suivants, choisi lors de la souscription au Service, sous certaines conditions :

- Livraison à domicile, réservée aux personnes qui résident sur le Territoire du SMiTER,
- Retrait auprès de l'agence commerciale Mouvéo.

Le Locataire sélectionne la date et le créneau horaire de rendez-vous depuis la Plateforme ou auprès de l'agence commerciale Mouvéo, en fonction du mode de souscription au Service pour lequel il a opté, et selon les disponibilités proposées. Cette étape est obligatoire pour confirmer la souscription au Service.

Toute demande d'annulation et de reprogrammation de rendez-vous peut être effectuée via la Plateforme ou à l'agence commerciale Mouvéo jusqu'à 24 heures avant la date initialement convenue (hors week-end et jours fériés).

En cas de non-présentation du Locataire au rendez-vous à l'agence commerciale Mouvéo, un second rendez-vous lui sera proposé. En cas d'absence du Locataire lors de la livraison à domicile, pour un motif légitime dûment justifié (ex. Force Majeure, empêchement grave), la livraison pourra être reprogrammée à une date ultérieure.

Si le Locataire ne se présente pas à ce second rendez-vous ou est absent lors de la seconde tentative de livraison, sans avoir justifié d'un motif légitime dans un délai raisonnable, la Société pourra procéder à la résiliation de plein droit du Contrat de Location aux torts du Locataire, après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de 7 (sept) jours ouvrés. Dans ce cas, l'intégralité des sommes versées seront remboursées au Locataire dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation.

Le Locataire est seul responsable de l'exactitude et de la complétude des informations communiquées lors de la souscription au Service, notamment celles relatives à son adresse de livraison, le cas échéant. La Société ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de procéder à la livraison du Vélo ou d'un éventuel retard résultant d'une adresse erronée, imprécise ou incomplète lors de la saisie par le Locataire.

La Mise à Disposition du Vélo est constatée par la signature du Locataire sur la Fiche d'Etat ou tout autre document de remise, matérialisée sur support papier ou électronique. Cette signature vaut preuve de la livraison et du transfert de garde du Vélo.

En l'absence de signature, la livraison pourra également être prouvée par tout moyen.

## ARTICLE 7- ETAT DES LIEUX ET VERIFICATION DU VELO

### 7.1 Etat des lieux de départ

Lors de la Mise à Disposition du Vélo, un état des lieux contradictoire est réalisé entre le Locataire et la Société, à l'aide de la Fiche d'Etat, quelle que soit la modalité de Mise à Disposition du Vélo retenue (retrait ou livraison à domicile).

La Fiche d'Etat décrit l'état apparent du Vélo et des accessoires fournis au moment de la remise du Vélo au Locataire et précise les observations formulées par le Locataire, le cas échéant. La Fiche d'Etat est signée par le Locataire et la Société (ou le transporteur mandaté par cette dernière le cas échéant) ou validée électroniquement.

Ce document fait foi de la Mise à Disposition effective du Vélo et constitue une référence pour l'état des lieux de restitution.

Le Locataire est tenu de vérifier, lors de la Mise à Disposition :

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

- L'état apparent du Vélo ;
- La présence des accessoires énumérés dans le Contrat de Location ;
- Le bon fonctionnement du Vélo.

Tout défaut, Dysfonctionnement ou absence d'accessoire et/ou équipement, doit être consigné dans la Fiche d'Etat. A défaut, le Locataire disposera d'un délai de 48 heures à compter de la Mise à Disposition pour signaler par écrit, via le formulaire de contact disponible sur le Site, tout défaut non mentionné dans la Fiche d'Etat.

Au-delà de ce délai, le Vélo est présumé avoir été remis en bon état apparent.

Si le défaut ou le Dysfonctionnement signalé est confirmé par un diagnostic de la Société, cette dernière proposera, selon son choix :

- Soit un Vélo de remplacement présentant des caractéristiques équivalentes, sous réserve de disponibilité ;
- Soit la réparation du Vélo, sans surcoût, ou de l'accessoire concerné.

En cas d'indisponibilité d'un Vélo de remplacement, l'Article 14 des CGL s'appliquera.

### 7.2 Etat des lieux de restitution

A la fin du Contrat de Location ou en cas de résiliation anticipée, un état des lieux de restitution est réalisé à l'aide de la Fiche d'Etat.

Le Vélo doit être restitué propre et dans un état d'usage normal, sous réserve de l'usure liée à un usage conforme. En cas de Dysfonctionnements ou de dégradations non liées à l'usure normale ou un défaut intrinsèque, ou d'éléments manquants, les réparations ou remplacements seront facturés selon la grille tarifaire de réparation consultable à tout moment sur le Site ou, en cas de dommage total ou irréparable, selon la valeur résiduelle prévue, dans la grille consultable à tout moment sur le Site.

## ARTICLE 8- DUREE- DATE DE PRISE D'EFFET- FIN DU CONTRAT DE LOCATION

### 8.1 Durée initiale et date de prise d'effet

Le Contrat de Location est conclu pour une durée déterminée, telle que précisée dans celui-ci (ci-après la « Période Initiale »).

Lorsque le Locataire a souscrit au Service au tarif réduit en raison de la détention d'un abonnement annuel Mouv'an en cours de validité.

Le Contrat de Location commence à compter de la date de Mise à Disposition du Vélo.

### 8.2 Renouvellement

A l'issue de la Période Initiale, le Contrat de Location peut être renouvelé une seule fois, à la demande expresse du Locataire, soit directement depuis la Plateforme, soit auprès de l'agence commerciale Mouvéo, dans les conditions suivantes :

- Le Locataire doit formuler sa demande de renouvellement au plus tard 5 (cinq) jours ouvrés avant la date d'échéance du Contrat de Location,
- Le renouvellement est soumis à la disponibilité d'un Vélo, non réservé à un autre client sur liste d'attente. En cas d'indisponibilité, le Locataire peut s'inscrire ou demander son inscription sur une liste d'attente, dans les conditions définies à l'Article 5.3 des CGL, afin d'être notifié dès qu'un Vélo est disponible.
- Un nouveau Contrat de Location ou un avenant sera transmis au Locataire, précisant les conditions applicables au moment du renouvellement, notamment les tarifs en vigueur.

En tout état de cause, la durée totale de location, renouvellement compris, ne pourra en aucun cas excéder une durée consécutive de 12 (douze) mois pour les Vélos Classiques. A noter que le renouvellement des Vélos Spéciaux n'est pas autorisé.

Par dérogation et à titre exceptionnel, un renouvellement au-delà de 12 (douze) mois pour les vélos classiques pourra être proposé si des Vélos sont disponibles en stock, et aucun autre client inscrit sur liste d'attente prioritaire ne sollicite un Vélo sur la même période.

Par dérogation et à titre exceptionnel, un renouvellement de location des vélos spéciaux pourra être proposé si des Vélos sont disponibles en stock, et aucun autre client inscrit sur liste d'attente prioritaire ne sollicite un Vélo sur la même période. Ces renouvellements dérogatoires restent soumis à l'acceptation de la Société.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

Toute reconduction tacite est expressément exclue. Un retard dans la restitution du Vélo ne sera en aucun cas considéré comme un renouvellement par tacite de la location.

### 8.3 Fin du Contrat de Location

Le Contrat de Location prend fin :

- Soit, de plein droit, à l'échéance convenue dans le Contrat de Location initial ou dans l'avenant de renouvellement ;
- Soit, en cas de résiliation anticipée, dans les conditions prévues à l'Article 9 des CGL.

### 8.4 Restitution du Vélo

A la date de fin du Contrat de Location, ou en cas de résiliation anticipée, le Locataire s'engage à restituer le Vélo dans les conditions suivantes :

- Le Vélo (en ce compris les accessoires) doit être restitué par le Locataire au lieu, à la date et à l'heure convenus ;
- Le Vélo doit être restitué propre et en bon état de fonctionnement, sous réserve d'une usure normale liée à un usage conforme ;

Un état des lieux pourra être réalisé à cette occasion, dans les conditions prévues à l'Article 7.2 des CGL.

En cas de restitution tardive, non justifiée, la Société pourra appliquer à titre de clause pénale, une indemnité de retard forfaitaire égale à :

- 10 euros par jour calendaire de retard pour un Vélo Classique ;
- 15 euros par jour calendaire de retard pour un Vélo Spécial.

L'indemnité de retard est limitée à une période de 30 (trente) jours calendaires suivant la date prévue de restitution.

A l'issue de ce délai, et en l'absence de restitution du Vélo ou de justificatif recevable, la Société se réserve le droit d'entamer les démarches nécessaires à la récupération du Vélo et de réclamer le cas échéant l'indemnisation du préjudice subi, dans les limites prévues aux présentes CGL.

## ARTICLE 9-RÉSILIATION

### 9.1 Résiliation à l'initiative du Locataire

Le Contrat de Location pourra être résilié de manière anticipée, sans frais ni indemnité, par le Locataire pour l'un des motifs légitimes suivants :

- Décès de l'Utilisateur ;
- Longue maladie de l'Utilisateur, reconnue par la sécurité sociale ;
- Incapacité temporaire de l'Utilisateur d'une durée supérieure ou égale à 1/4 de la durée de la location ;
- La résiliation anticipée peut être acceptée en cas de perte involontaire d'un emploi sous contrat de travail d'une durée minimale de 6 mois ;
- Force Majeure ;
- Déménagement de l'Utilisateur en dehors du Territoire.

Toute demande de résiliation doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives requises, à l'adresse suivante : RDPC 14 rue des Forges BP 50145 51205 Epernay Cedex

Si la demande de résiliation pour motif légitime est conforme, lorsque le Service a été payé comptant, la résiliation est effective le mois suivant la réception de la demande de résiliation complète et restitution du Vélo. La Société rembourse le solde établi au prorata des mois restant à courir entre la demande de résiliation et la date de fin du Contrat de Location. En cas de résiliation en cours de mois, le mois entamé reste dû dans son intégralité.

### 9.2 Résiliation à l'initiative de la Société

Le Contrat de Location peut être résilié de plein droit par la Société pour l'un des motifs légitimes suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier de souscription (ex. fausse déclaration) ;
- Fraude établie dans l'utilisation du Service ;
- Défaut de paiement du prix de la location (notamment une échéance), d'une réparation ou d'une indemnité exigible ;
- Manquement grave ou répété de l'Utilisateur aux obligations de nature à nuire à la sécurité des tiers ;
- Déménagement de l'Utilisateur en dehors du Territoire ;
- L'usage du Vélo dans le cadre d'une activité professionnelle commerciale impliquant la livraison de biens ou de services, ce qui exclut les trajets personnels domicile-travail.

La résiliation entraîne l'exigibilité des sommes dues, au titre du Contrat de Location, pour la période restant à courir jusqu'à son échéance, à titre d'indemnité. La résiliation n'entraîne pas la restitution des sommes versées par le Locataire, qui restent acquises à la Société.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

Dans ce cas, la Société notifiera la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressé au Locataire.

Lorsque le Service a été payé comptant, la Société rembourse le solde établi au prorata des mois restant à courir entre la résiliation et la date de fin du Contrat de Location.

### ARTICLE 10- DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, lorsque le Contrat de Location est conclu à distance (en ligne, par téléphone, par courriel ou hors établissement), le Locataire dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours, à compter de la date de souscription du Contrat de Location, pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit, le Locataire peut utiliser le formulaire de rétractation disponible en annexe, sans que cela soit obligatoire, ou tout autre moyen écrit manifestant clairement sa décision de se rétracter (notamment par courriel ou par lettre envoyée à l'adresse postale RDPC 14 rue des Forges BP 50145 51205 Epernay Cedex.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, la Société rembourse au Locataire la totalité des sommes versées sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours à compter de la réception par la Société de la décision du Locataire d'exercer son droit. Si le Service lui a été fourni avant la fin du délai de rétractation, le Locataire sera remboursé au prorata temporis du Service non-fourni.

Ce remboursement s'effectuera par le moyen de paiement utilisé par le Locataire et uniquement sur le compte bancaire débité pour le paiement du Service, sauf accord exprès du Locataire pour procéder à un autre moyen de remboursement et/ou sur un compte bancaire différent.

Le Locataire doit restituer le Vélo et tous ses accessoires dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés suivant la notification de sa décision de se rétracter. Un état des lieux sera réalisé à réception du Vélo et les frais éventuels de remise en état du Vélo en cas de détérioration ou Dysfonctionnement non consécutif à l'usure normale, seront facturés au Locataire.

### ARTICLE 11- OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

#### 11.1 Propriété du Vélo

Le Vélo et ses accessoires demeurent la propriété exclusive de la Société. Le Locataire n'acquiert aucun droit de propriété sur le Vélo ni les accessoires.

#### 11.2 Responsabilité en cas de vol, perte ou dégradation

Le Locataire est responsable du Vélo pendant toute la durée de location. En cas de vol, perte ou dégradation, il doit se conformer aux obligations prévues à l'Article 12 des CGL.

Le Locataire devra veiller à stationner le Vélo dans un endroit sécurisé (notamment garage, cave ou abri vélo) et systématiquement attacher le Vélo avec son système antivol à un point fixe dès lors qu'il n'est pas utilisé.

Le Locataire, même s'il n'est pas l'Utilisateur du Vélo, demeure pleinement responsable de toute utilisation du Vélo, de ses conséquences, ainsi que de tous dommages causés à des tiers ou à lui-même pendant la durée du Contrat de Location.

#### 11.3 Utilisation conforme du Vélo

Le Locataire s'engage à faire un usage raisonnable et prudent du Vélo, conforme à sa destination, dans le respect du Code de la route et des règles de sécurité applicables.

Il s'interdit notamment :

- L'usage du Vélo dans le cadre d'une activité professionnelle commerciale impliquant la livraison de biens ou de services, ce qui exclut les trajets personnels domicile-travail ;
- D'utiliser le Vélo sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- De transporter une charge excédant les limites autorisées (charge inférieure à 10 kg pour le panier, 25 kg pour le porte-bagage arrière sauf sur le vélo cargo) ;
- D'utiliser le Vélo dans des conditions pouvant mettre en péril la sécurité de l'Utilisateur ou des tiers ;
- De modifier le Vélo, de le démonter ou tenter de le démonter, ou encore de le réparer, sans autorisation préalable écrite de la Société.

Le Locataire est seul responsable de l'ensemble des conséquences qui résulteraient du non-respect des conditions d'utilisation du Vélo. Le Locataire est responsable de toute infraction au Code de la route.

#### 11.4 Obligation de sécurité

Avant chaque utilisation, le Locataire s'engage à vérifier l'état de fonctionnement du Vélo, et notamment :



## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

- Le bon fonctionnement des deux freins, avant et arrière et du frein de parking, le cas échéant ;
- La présence et le bon fonctionnement des feux avant jaune ou blanc et un feu arrière rouge ;
- La pression et l'état général des pneus ;
- Les catadioptriques (dispositifs rétro réfléchissants) de couleur rouge à l'arrière, de couleur blanche à l'avant, de couleur orange sur les côtés et sur les pédales.

En cas de Dysfonctionnement, le Locataire ne doit pas utiliser le Vélo et signaler immédiatement le Dysfonctionnement selon les modalités prévues à l'Article 11.7 des CGL. Cette obligation a pour objet de garantir la sécurité du Locataire et des tiers, elle n'exonère pas la Société de ses obligations légales de conformité.

### 11.5 Garde du vélo

Le Contrat de location est lié à la personne du Locataire, il n'est ni cessible ni transmissible.

A ce titre, le Locataire s'interdit de sous-louer le Vélo.

Le non-respect de cette obligation constitue un manquement grave autorisant la Société à résilier le Contrat de Location aux torts exclusifs du Locataire.

### 11.6 Entretien courant

Le Locataire s'engage à apporter tous les soins et à effectuer l'entretien courant du Vélo, notamment recharger la batterie, gonfler les pneus, serrer la visserie, changer la pile de l'éclairage, réparer les crevaisons sur la roue etc...). Il s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement le Vélo pendant toute la durée de la location.

### 11.7 Signalement des Dysfonctionnements, dégradations

Le Locataire s'engage à signaler à la Société, dans un délai maximum de 48 heures à compter de sa survenance ou de sa constatation, tout événement de nature à affecter le bon fonctionnement du Vélo, et notamment :

- Toute dégradation ou acte de vandalisme ;
- Tout Dysfonctionnement.

Le signalement peut être effectué : via le formulaire de contact accessible sur le Site ou à la l'agence commerciale Mouvéo.

Le Locataire doit fournir toute information utile permettant une prise en charge efficace et rapide : notamment description de l'incident, date, circonstances.

En cas d'absence de signalement dans le délai ci-avant imparti, sauf motif légitime, le Locataire pourra être tenu responsable des conséquences aggravées du Dysfonctionnement ou des dégradations.

Le non-respect de cette obligation constitue un manquement grave susceptible d'entraîner la résiliation du Contrat de Location aux torts exclusifs du Locataire.

### 11.8 Restitution du Vélo

Le Locataire s'engage à restituer le Vélo à la date de fin du Contrat de Location ou lors de sa résiliation anticipée, dans les conditions décrites à l'Article 8.4 des CGL. Le Vélo devra être restitué propre et avec tous ses accessoires, en bon état de fonctionnement, sous réserve d'une usure normale.

## ARTICLE 12- VOL, PERTE, CASSE OU DEGRADATION

Le Locataire assume la garde du Vélo à compter de sa Mise à Disposition et jusqu'à sa restitution à la Société. A ce titre, il est responsable du Vélo, de ses accessoires et équipements pendant toute la durée du Contrat de Location.

En cas de vol, perte, casse ou dégradation, le Locataire engage sa responsabilité, sauf en cas de Force Majeure ou de faute imputable à un tiers identifié. Il appartient au Locataire de souscrire toute assurance à cet effet.

En cas de perte ou vol du Vélo (et/ou des accessoires/équipements fournis) le Locataire s'engage à prévenir la Société dans un délai de 48 heures à compter de la survenance des faits ou de leur constatation. Le signalement s'effectue via le formulaire de contact disponible sur le site Mouvéo Bus, ou à la l'agence commerciale Mouvéo.

En cas de vol ou d'acte de vandalisme, le Locataire doit en outre déposer plainte immédiatement auprès des autorités de police ou de gendarmerie et transmettre à la Société une copie du dépôt de plainte dans le même délai de 48 heures. A défaut, la responsabilité du Locataire sera engagée, sauf cas de Force Majeure ou autre cause légitime dûment justifiée.

En cas de dommage partiel, le Locataire doit rembourser les frais de réparation sur la base du tarif forfaitaire indiqué dans la grille tarifaire consultable à tout moment sur le Site.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

En cas de perte totale ou dommage irréparable, le Locataire sera redevable envers la Société d'une indemnité correspondant à la valeur de remplacement du Vélo et/ de ses accessoires, déterminée selon la valeur résiduelle définie dans la grille contractuelle consultable à tout moment sur le Site, tenant compte de la vétusté et de l'usage normale du Vélo.

Le Contrat de Location pourra être résilié de plein droit si le Vélo est rendu inutilisable, avec remboursement éventuel selon responsabilité.

### ARTICLE 13- CONTINUITE DE SERVICE

En cas d'immobilisation du Vélo non imputable au Locataire (notamment panne ou vol avec dépôt de plainte), la Société s'efforcera de proposer un Vélo de remplacement équivalent, sans surcoût, sous réserve de disponibilité.

A défaut, le Locataire peut obtenir un remboursement au prorata temporis à partir du 3<sup>ème</sup> (troisième) jour calendaire, ou résilier le Contrat de Location sans frais après quinze (15) jours calendaires d'indisponibilité.

Le remboursement est effectué sur la base du prix payé, divisé par le nombre de jours d'immobilisation. Toutefois, aucun remboursement ne sera effectué pendant la période de mise à disposition du Vélo de remplacement.

En cas de résiliation, les sommes versées pour la période postérieure à la date d'effet de la résiliation seront remboursées au prorata temporis.

Aucune indemnité n'est due si l'immobilisation du Vélo résulte d'un usage non conforme ou d'une négligence avérée du Locataire.

### ARTICLE 14- DISPONIBILITE DU SERVICE- RESPONSABILITE

La Société met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité du Service et permettre la location d'un vélo dans les conditions prévues aux CGL.

Toutefois, la Société ne pourra être tenue responsable d'une indisponibilité du Service ou d'un retard dans la Mise à Disposition du Vélo lorsque cela résulte :

- D'une opération de maintenance planifiée ou d'une mise à jour technique ;

- D'un incident logistique ou technique indépendant de sa volonté (ex. intempéries, panne etc...) ;
- Du non-respect des obligations contractuelles par le Locataire (ex. défaut de paiement, non-restitution, usage non conforme du Vélo).

Dans ces situations, la Société s'engage à informer le Locataire dans les meilleurs délais et à proposer une solution adaptée lorsque cela est possible.

En cas d'indisponibilité du Vélo sélectionné lors de la souscription au Service, la Société s'engage à en informer le Locataire au plus tard dans un délai de 72 heures (Hors week-ends et jours fériés) et proposera l'une des solutions ci-après :

- Une nouvelle date de Mise à Disposition ;
- Un modèle équivalent ou supérieur sans surcoût ;
- Le remboursement des sommes versées, si la location ne peut être honorée.

En cas d'indisponibilité d'un Vélo souhaité, la personne aura la possibilité de s'inscrire sur une liste d'attente. Lorsque le Vélo est disponible, elle :

- Recevra une notification par courriel l'informant de cette disponibilité ;
- Bénéficiera d'un délai prioritaire de 48 heures à compter de la réception du courriel pour confirmer sa réservation, en souscrivant au Service selon les modalités prévues à l'Article 5 des CGL ;
- Passé ce délai, la disponibilité ne sera plus garantie, et la réservation pourra être proposée à un autre client prioritaire sur la liste d'attente.

En tout état de cause, sauf disposition légale impérative contraire, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée qu'en cas de préjudice direct, personnel et certain subi par le Locataire, résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

La Société ne saurait être tenue responsable des préjudices indirects, immatériels ou consécutifs, tels que perte de chance, de temps, de revenus, ou trouble de jouissance, sauf disposition d'ordre public contraire.

### ARTICLE 15- PRIX- PAIEMENT- DEPOT DE GARANTIE

#### 15.1 Prix du Service

Le prix du Service varie selon la catégorie de Vélo loué et la durée de location choisie, telle qu'indiquée dans le Contrat de Location.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

Le prix est exprimé en euros TTC.

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le Site et affichés à l'agence commerciale Mouvéo.

La Société se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la souscription du Contrat de Location ou de son renouvellement.

Les personnes détentrices d'un abonnement Mouv'an annuel peuvent bénéficier d'un tarif réduit sur le prix du Service, tel que précisé sur le Site, sur présentation du justificatif prévu à l'Article 4 des présentes CGL.

### 15.2 Paiement

Le prix est payable au comptant, selon l'option sélectionnée à la souscription du Contrat de Location.

Le Locataire règle le prix du Service en espèce ou par carte bancaire sur le terminal de paiement de l'agence commerciale Mouvéo, pour une souscription auprès de l'agence commerciale Mouvéo, ou en ligne au moyen du système de paiement sécurisé Stripe. Seules les cartes Visa, Eurocard et Mastercard sont acceptées.

Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payeur, donné au moyen d'une carte de paiement, est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, le Locataire autorise la Société à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC de la location souscrite. À cette fin, le Locataire confirme qu'il est titulaire de la carte à débiter et communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Stripe chiffre toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la demande du Locataire, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires du Locataire.

La transaction est effectuée par le Locataire selon les normes de sécurité bancaire. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par le Locataire à Stripe ne peuvent être interceptées par un tiers.

Pour tout paiement par carte bancaire sur le Site, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique mis en place par la Société. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

En cas de rejet ou d'échec du paiement, le Locataire est informé par courriel. Une nouvelle tentative pourra être réalisée dans les 72 heures. A défaut de régularisation, le Contrat de Location pourra être suspendu ou résilié après mise en demeure restée sans effet pendant 7 jours calendaires.

### 15.3 Dépôt de Garantie

Un Dépôt de Garantie est exigé à la souscription du Service. Son montant varie en fonction de la Catégorie du Vélo loué :

- Vélo Classique : 900 Euros TTC
- Vélo Spécial : 1500 Euros TTC

Ce Dépôt de Garantie est constitué par la signature d'un mandat SEPA, autorisant la Société à procéder, le cas échéant, au débit du compte bancaire du Locataire dans les conditions prévues aux présentes CGL. A cet effet, le Locataire fournit les coordonnées de son compte bancaire (IBAN) lors de la souscription et signe électroniquement ou physiquement le mandat de prélèvement.

Le Dépôt de Garantie est restitué au Locataire dans un délai maximum de 15 (quinze) jours ouvrés après restitution du Vélo et ses accessoires dans les conditions prévues à l'Article 8.4 des CGL, déduction faite des sommes éventuellement dues au titre d'un impayé ou pour couvrir des frais de remise en état du Vélo en cas de Dysfonctionnement ou dégradation non lié à l'usure normale ou un défaut inhérent du Vélo, des indemnités de retard ou encore des frais liés à un manquement contractuel du Locataire.

En cas de retenue, un relevé détaillé est transmis au Locataire.

Le montant total du Dépôt de Garantie ne constitue en aucune façon un plafond d'indemnisation. Si les sommes dues excèdent le montant du Dépôt de Garantie, le Locataire reste redevable du solde, sans préjudice des voies de recouvrement prévues par la loi.

# CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

## MOUV'VELO

### ARTICLE 16- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») (ci-après ensemble la « Règlementation »), il est indiqué que les Données Personnelles collectées sont exclusivement destinées à l'exécution du Contrat de Location, à la gestion de la relation commerciale et des réclamations, à la prévention et à la gestion des impayés, ainsi qu'à la réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Les Données Personnelles collectées par la Société sont les données d'identification et d'ordre économique et financier. Les Données Personnelles sont conservées pour la durée nécessaire au traitement, et à la gestion administrative et comptable des services souscrits.

Les traitements sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat, du consentement du Locataire ou de l'intérêt légitime poursuivi par la Société. Certaines Données Personnelles peuvent être transmises à nos prestataires agissant pour notre compte, dans le cadre de la gestion du Service, notamment à des fins de traitement de la commande, de la livraison ou du service après-vente. Ces prestataires sont soumis à une obligation de confidentialité.

Le Locataire et l'Utilisateur disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de suppression portant sur les Données Personnelles les concernant. De plus, ils disposent d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes et sauf dispositions légales, au traitement de leurs Données Personnelles. Ce droit pourra être exercé auprès du délégué à la protection des données de la Société en envoyant un courriel à [dpo-rdpc@ratpdev.com](mailto:dpo-rdpc@ratpdev.com) ou par courrier à l'adresse postale suivante : 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

Le Locataire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : <https://www.cnil.fr>)

Pour plus d'informations, le Client peut consulter la « Politique de confidentialité » disponible sur le Site ou accessible directement en cliquant ici.

### ARTICLE 17- BLOCTEL

Conformément aux articles L. 223-1 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, gérée

par la société Opposetel, accessible à l'adresse suivante : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

L'inscription sur cette liste est gratuite.

### ARTICLE 18- CONTACTS- RECLAMATION

Pour toute information, question, demande ou réclamation, le Locataire peut contacter la Société aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone au 03.26.59.58.70, appel non surtaxé
- Par internet en envoyant un message à l'aide du formulaire de contact accessible depuis le Site : <https://www.mouveobus.fr/mouveo-vous/nous-contacter>
- Par courrier postal adressé à RDPC, 14 rue des Forges BP 50145 51205 Epernay Cedex.

### ARTICLE 19- GENERALITES

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des CGL déclarée comme telle par un tribunal compétent, ou si une stipulation entre en conflit avec une disposition légale ou réglementaire, elle sera réputée non écrite, toutes les autres stipulations des CGL demeureront pleinement en vigueur.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, ou se prévaloir tardivement, d'une clause des CGL ne saurait être interprétée comme une renonciation à s'en prévaloir.

### ARTICLE 20- DROIT APPLICABLE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les présentes CGL sont soumises à la loi française. Les tribunaux français sont seuls compétents.

En cas de réclamation, pour quelque raison que ce soit, les demandes devront être transmises aux coordonnées précisées à l'article 18 des CGL.

Le Locataire est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite, selon les modalités précitées, le Locataire n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagnée des éléments justificatifs.

Par courrier : Médiateur de la RATP- LAC LC12- 54, quai de la Râpée- 75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : [www.mediateurgroupe.ratp.fr](http://www.mediateurgroupe.ratp.fr)

Le Locataire reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION MOUV'VELO

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire  
uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de RDPC, 14 rue des Forges BP 50145 51205  
Epernay Cedex, [contact.mouveo@ratpdev.com](mailto:contact.mouveo@ratpdev.com):

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour  
le/les service(s) ci-dessous :

.....

Commandée le : .....

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du consommateur (uniquement en cas de  
notification du présent formulaire sur papier) :

Date :