



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

014-200068799-20250925-D2025-9-5-22-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/10/2025
Publication : 06/10/2025



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE VÉLOS EN LIBRE-SERVICE Tiva_vélo

INTERCOM DE LA VIRE AU NOIREAU

Applicables à compter du lancement du
service – le 1^{er} octobre 2025

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service (CGUS) définissent les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser et accéder aux prestations mises en œuvre par le service de location de vélos en libre-service, dénommé Tiva_vélo. Le fait de payer et d'utiliser le service via l'utilisation d'un Vélo en Libre-Service (VLS) entraîne l'acceptation expresse de l'ensemble des conditions présentes dans ce document

1. Article 1. Objet

Le présent règlement définit les conditions d'utilisation du service Tiva_Vélo, opéré par l'Intercom de la Vire au Noireau. Il détaille les droits et les obligations à respecter pour utiliser ce service de location de vélo à courte durée. Ce service est complémentaire avec l'offre de mobilité déjà proposée par l'Intercom de la Vire au Noireau.

2. Article 2. Conditions d'accès au service

L'accès au service est ouvert à toute personne souhaitant louer un vélo pour une courte durée.

L'accès pour les mineurs est interdit.

Le trajet s'effectue entre une zone de stationnement référencée et la même zone référencée de restitution ou une autre zone référencée.

Le service est disponible 7 jours/7, de 8h30 à 17h00, 365 jours/an dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, sauf en cas de force majeure ou d'édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de la circulation cycliste ou sauf en cas d'arrêt de maintenance du système d'exploitation et/ou du système informatique.

L'Intercom de la Vire au Noireau pourra décider de suspendre ou d'interrompre la disponibilité du service. Dans ce cas, la collectivité tâchera de communiquer les informations aux usagers par tous les canaux possibles.

3. Article 3. Renseignements et Réclamations

Les demandes d'informations en matière de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service ainsi que les réclamations et les suggestions sont reçues par courrier, par téléphone, par mail aux coordonnées suivantes :

Intercom de la Vire au Noireau
20 rue d'Aignaux
14500 Vire Normandie

@ : mobilites@vireaunoireau.fr

☎ : 02 31 66 66 55

4. Article 4. Nature des prestations

Le Tiva_Vélo fonctionne toute l'année avec les horaires indiqués à l'article 2.

Les trajets éligibles sont sur le territoire de l'Intercom et en dehors, en fonction des caractéristiques techniques du vélo.

5. Article 5. Fonctionnement du service et réservation

Le service est constitué de lieux de stationnement répertoriés dans l'application, des vélos à assistance électrique, des cadenas connectés installés sur les vélos et des chargeurs.

Les zones de stationnement sont amenées à évoluer au cours de la durée du service « Vélo libre service »

Pour utiliser le service, les usagers du Tiva_vélo devront déverrouiller leur vélo uniquement via l'application. Au retour, ils devront se stationner sur l'un des arceaux de l'une des zones. Ces arceaux permettent d'accrocher le vélo à un point fixe à l'aide de la chaîne du vélo. L'utilisateur doit également verrouiller le cadenas connecté situé sur la roue arrière du vélo. La clôture d'une course est autorisée par un stationnement des vélos sur les arceaux dédiés au service dans les zones de stationnement spécifiquement définies. Le stationnement de fin de course d'un vélo en dehors de ces arceaux spécifiques pourrait générer le prélèvement d'une caution en cas de non-respect de la durée d'utilisation continue autorisée. Dans le cas général, le vélo doit être ramené dans la même station où le retrait a été effectué, sauf exception.

Le démarrage de la location et le retour des vélos se font via l'application Fredo App.

L'utilisateur est tenu responsable de l'état du vélo dès son début de location et jusqu'à sa restitution. Il ne devra pas être abîmé et l'utilisateur doit signaler tout problème rencontré et dégradations subies ou engendrées. La restitution devra être réalisée dans les zones de stationnement référencées.

5.1. Modalités de déverrouillage

Une fois le compte créé et configuré sur l'application « Fredo App », l'utilisateur a la capacité de débloquent un vélo présent en station sous réserve de disponibilité.

En scannant le QR code d'un vélo présent en station, et sous réserve de disposer d'un compte correctement configuré, l'utilisateur débloquent le cadenas qui condamne la roue arrière et, se faisant, libère le câble qui sécurisait le vélo sur la station. Ce câble reste fixe au vélo pour pouvoir clore le trajet. La location commence dès que le cadenas a été ouvert. Avant de démarrer son trajet, l'utilisateur vérifie les principaux organes de sécurité du vélo. Ni l'Intercom de la Vire au Noireau ni l'opérateur ne pourront être tenus pour responsable d'éventuels dommages corporels ou matériels causés par une défaillance technique du vélo.

5.2. Modalités d'arrêt temporaire (pause) durant une location

Il est possible de verrouiller temporairement le vélo au cours de la location. L'utilisateur est informé que dans ce cas, le temps de location continue à être décompté, et donc facturé. Pour verrouiller son vélo en dehors d'une station alors qu'il est en cours de location, l'utilisateur appuie sur la fonction pause de l'application. Il est alors invité à bloquer manuellement le cadenas qui condamne la roue arrière après avoir sécurisé le vélo en faisant passer le câble autour d'un point fixe. L'application lui indique que le vélo a bien été verrouillé et le statut de la course passe en mode pause. L'utilisateur est invité à prendre une photo pour attester de la bonne sécurisation du vélo le temps de la pause durant lequel la location se poursuit. Cet acte permettra, le cas échéant, de justifier de sa non-responsabilité en cas de vol ou de vandalisme. Pour déverrouiller le vélo et reprendre sa course, l'utilisateur scanne le QR code du vélo puis indique via son smartphone qu'il reprend son trajet. Le cadenas s'ouvre alors automatiquement, libérant le câble et permettant de reprendre la course.

5.3. Signaler un problème technique rencontré avec le vélo durant la location

A l'issue de son trajet, il est possible à l'utilisateur de signaler sur l'application un problème concernant le vélo ou la station. Cette remontée d'informations permet à l'opérateur de maintenir la flotte de vélos disponibles en bon état de fonctionnement.

6. Article 6. Indisponibilité des vélos

Afin d'assurer leur entretien et maintenance mécanique, les vélos pourront être désactivés et donc plus accessibles pendant une période donnée. Dès que les

vélos seront de nouveau opérationnels, le service mobilité réactivera de nouveaux les accès.

Aussi, en cas de dégradations mineures ou avancées, l'Intercom de la Vire au Noireau se réserve le droit de suspendre l'accès aux vélos de manière temporaire ou prolongée.

7. Article 7. Tarifs et modalités de paiement

7.1. Tarifs applicables

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur après délibération du conseil communautaire d'Intercom de la Vire au Noireau du 25 septembre 2025. Ils sont précisés sur le site internet <https://www.vireauvoireau.fr/intercom-de-la-vire-au-noireau/les-actes-administratifs-2025/> et l'application et sont affichés au moment de la souscription du service par l'utilisateur. Ils sont exprimés en euros TTC.

Temps de location 1,00 € / heure
5,00€ / journée

Les tarifs ci-dessus sont susceptibles d'évoluer sur décision de l'organe délibérant. Toute heure de location entamée est due dans sa totalité.

7.2. Paiement du service

La facturation du service se fait sur la base des tarifs indiqués à l'article 4.1. Pour des raisons de sécurité, certains types de cartes bancaires peuvent être inutilisables temporairement ou définitivement sur le service. Le paiement du service s'effectue par carte bancaire dont l'utilisateur aura renseigné les données lors de la création de son compte ou dans le cadre de toute mise à jour de ses informations bancaires.

En saisissant ses numéros de carte bancaire, l'utilisateur consent à l'opérateur une autorisation de prélèvement sur carte bancaire pour tous montants dus par l'utilisateur conformément aux présentes CGUS. L'utilisateur reconnaît et déclare :

- Que la carte bancaire associée à son compte et ses coordonnées sont et demeurent valides ;
- Qu'il dispose de la capacité, du consentement ou du pouvoir requis pour associer cette carte bancaire à son compte et pour être débité.

Au début du trajet, la plateforme de paiement choisie par l'opérateur procède à une préautorisation de débiter la carte bancaire de l'utilisateur en vue de garantir le paiement du service. L'application peut demander une connexion avec votre banque, comme pour un achat en ligne, lors de laquelle vous devez ajouter un code reçu par SMS ou valider l'autorisation depuis l'application de votre banque.

Dans certains cas dépendant de la banque de l'utilisateur, cette pré-autorisation peut temporairement apparaître sur le compte bancaire de l'utilisateur ; ladite pré-autorisation est supprimée à la fin du trajet pour laisser place au prélèvement final.

7.3. Sécurisation des paiements

Pour chaque utilisation du service, une empreinte bancaire est réalisée auprès de l'utilisateur en vue de garantir le bon usage du service. Ce montant est de 15€. Dans certains cas, selon la banque de l'utilisateur, cette empreinte peut temporairement apparaître sur le

compte bancaire de l'utilisateur ; ladite empreinte est supprimée à la fin du trajet pour le prélèvement final. L'opérateur utilise les services d'une plateforme de paiement spécialisée pour sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire. Les paiements sont effectués via une interface de paiement sécurisée et certifiée PCI-DSS. La plateforme de paiements s'engage à maintenir cette certification (ou toute certification équivalente, quelle que soit sa dénomination future) et est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes bancaires qu'elles recueillent ou stockent, traitent ou transmettent au nom et pour le compte de l'opérateur.

L'utilisateur est informé que les dispositions relatives à l'éventuelle utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sont celles résultant de la convention passée avec son établissement bancaire. L'opérateur, ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement d'un utilisateur.

7.4. Rétractation et résiliation

La résiliation peut intervenir à l'initiative de l'exploitant ou de l'Intercom de la Vire au Noireau dans l'un des cas suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier du compte, fausse déclaration, falsification de justificatifs,
- Utilisation frauduleuse du Service,
- Non-respect des présentes CGUS

La résiliation à l'initiative de l'exploitant dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales. La résiliation à l'initiative de l'exploitant n'ouvre droit à aucun remboursement. L'utilisateur est informé de la résiliation par courrier ou par mail transmis par l'exploitant ou l'Intercom de la Vire au Noireau. La résiliation sera effective après application d'un délai de 3 jours calendaires à compter de la date de réception du courrier ou du courriel.

8. Article 8. Obligation de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à faire une utilisation normale du service. A ce titre, l'utilisateur s'engage à utiliser le service de manière prudente, diligente et avisée, et dans le respect des présentes CGUS, du Code de la Route et de toute réglementation applicable. L'utilisateur assume la garde du vélo qu'il a loué. Il est responsable de son éventuelle dégradation, destruction ou sa disparition. Il devra verrouiller systématiquement le vélo avec la fonctionnalité pause dès qu'il s'arrête en dehors d'une station et laisse le vélo hors de sa surveillance.

L'utilisateur accepte par avance que tout manquement à ces obligations donnera droit à l'opérateur au versement d'une pénalité forfaitaire dont le montant définitif est fixé selon les termes et modalités prévus à l'article 11 Indemnité de non-restitution. En cas de constatation de l'utilisation d'un vélo contraire aux dispositions des présentes CGUS, l'utilisateur s'engage à restituer le vélo à tout moment, à la première demande de l'opérateur ou de ses représentants. L'utilisateur s'engage à signaler dans les plus brefs délais au service client la perte ou le vol du vélo, ou tout autre problème

relatif au vélo, à l'utilisation de son code d'accès, et au maximum dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, le vélo restant en tout état de cause sous sa responsabilité jusqu'à sa restitution. En cas de vol, l'utilisateur s'engage à transmettre, dans un délai de 48 heures, un procès-verbal de déclaration du vol auprès des services de police ou de gendarmerie.

Les utilisateurs sont seuls responsables de la mise à jour de leurs coordonnées personnelles et des conséquences dommageables que pourraient entraîner l'absence de communication de toute modification y afférant. Afin de pouvoir maintenir l'accès au service, l'utilisateur s'engage à maintenir une carte bancaire valide pendant la durée de l'utilisation du service. Il s'oblige à mettre à jour les coordonnées et la date de validité de sa carte directement sur son compte.

9. Article 9. Restrictions à l'usage du service

Il est interdit à l'utilisateur de prêter, louer ou céder son compte ou son vélo.

L'utilisateur est autorisé à utiliser le vélo selon les termes des présentes CGUS, ce qui exclut notamment :

- toute utilisation contraire aux dispositions de la réglementation routière applicable, en particulier les dispositions du Code de la Route ;
- toute utilisation à des fins commerciales ;
- toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le vélo ;
- le transport de quelque passager que ce soit de quelque façon que ce soit ;
- toute utilisation du vélo pouvant mettre en péril l'utilisateur ou des tiers ;
- tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du vélo ;
- plus généralement, toute utilisation anormale d'un vélo.

L'opérateur se réserve le droit de suspendre l'accès au compte de l'utilisateur de plein droit et sans indemnité s'il s'avère que l'utilisateur ne respecte pas les conditions prévues au présent article, et notamment en cas de vol, vandalisme et mise en danger d'autrui.

10. Article 10. Responsabilité et déclaration de l'utilisateur

L'utilisateur déclare être en mesure d'utiliser un vélo et ne pas avoir connaissance de contre-indication, notamment médicale, à la pratique du vélo. De plus, l'utilisateur s'engage à ne pas utiliser de vélo sous influence éthylique ou narcotique et plus généralement toute substance susceptible d'affecter la conduite.

Le vélo étant placé sous la responsabilité de l'utilisateur, il s'engage à procéder, préalablement à l'utilisation effective du vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :

- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier, sacoche, ou tout accessoire
- le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;
- le bon état général du cadre et des pneumatiques.
- Dans le cas contraire, l'utilisateur doit signaler tout incident via son compte sur l'application et/ou

auprès du service client. Il pourra alors emprunter un second vélo après avoir déposé le vélo litigieux sur les arceaux.

- L'utilisateur déclare avoir souscrit et être titulaire d'une assurance de responsabilité civile en vigueur qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Il est en outre recommandé à l'utilisateur :
- d'adapter sa distance de freinage en cas d'intempéries ;
 - d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
 - de porter un casque homologué (non fourni) et des vêtements adaptés.

S'il le souhaite, l'utilisateur peut installer, sur le vélo, un support pour téléphone afin d'être guidé sur son trajet. L'utilisateur est responsable des dommages occasionnés à son smartphone en cas de chute ou d'une mauvaise utilisation du support.

L'utilisateur est seul et entier responsable des dommages causés par l'utilisation faite du vélo pendant toute la durée d'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée d'utilisation continue autorisée en cas de restitution tardive par l'utilisateur.

Toute non-restitution au-delà de 24 heures est considérée comme un cas de disparition du vélo sans justification jusqu'à ce que ce dernier soit retrouvé, et cela pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions définies à l'article 11 Indemnité de non-restitution. Si la disparition du vélo relève de la responsabilité de l'utilisateur, celui-ci a l'obligation de signaler cette disparition au service client dans les 24 heures suivant l'emprunt initial, et cela pourra donner lieu à des pénalités dans les conditions définies à l'article 11 Indemnité de non-restitution.

Si la disparition du vélo ne relève pas de la responsabilité de l'utilisateur, celui-ci a l'obligation de signaler cette disparition au service client dans les 24 heures suivant l'emprunt initial et de déposer dans les 48 heures une plainte pour vol du vélo auprès des forces de l'ordre et de communiquer au service client une copie dudit dépôt de plainte.

En cas d'accident et/ou incident mettant en cause le vélo, l'utilisateur a l'obligation de signaler les faits dans les plus brefs délais auprès du service client. Le vélo reste sous sa responsabilité, soit jusqu'à son verrouillage, soit à défaut, jusqu'à confirmation d'une demande de verrouillage à distance au service client.

Article 11.

11. Indemnités de non-restitution ou de dégradation

L'utilisateur s'engage à respecter les présentes CGUS et à restituer le vélo emprunté dans le même état qu'au démarrage de la location. L'utilisateur autorise l'opérateur à solliciter le prélèvement de la caution d'un montant de 300€ en cas de manquement dans les conditions définies ci-après :

- Vol du vélo sans justificatif de photo attestant la bonne sécurisation du vélo ;
- Non restitution ou disparition du vélo sans justification à compter de la fin de la durée d'utilisation continue autorisée ;

- Dégradations importantes subies par le vélo et imputables à l'utilisateur.

Article 12.

12. Données personnelles

Les données personnelles de l'utilisateur seront traitées conformément à la politique de confidentialité de l'opérateur. Cette dernière est consultable dans les conditions générales d'utilisation de l'application. Les données personnelles de l'utilisateur sont consultables et rectifiables auprès de l'opérateur.

Article 13.

13. Règlement des litiges et réclamations

Les CGUS et les relations entre l'utilisateur et l'opérateur sont soumises au droit français. En cas de réclamation, l'utilisateur peut saisir le service client soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site, soit par courriel à l'adresse : mobilites@vireauoireau.fr

L'utilisateur dispose d'un délai d'un mois à compter de l'événement contesté pour procéder à cette démarche. Les parties feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution amiable à tout différend survenant entre elles.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, l'opérateur garantit à l'utilisateur la possibilité de recourir, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du service client, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGUS et/ou des relations entre l'utilisateur et l'opérateur seront du ressort des juridictions françaises compétentes, nonobstant la pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

Article 14.

14. Application et opposabilité des CGUS

Les présentes CGUS s'appliquent à toute utilisation du service par un utilisateur et sont disponibles à tout moment à l'adresse : <https://www.vireauoireau.fr/vivre-et-habiter/se-deplacer/> ou mobilites@vireauoireau.fr

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des CGUS et à les accepter avant la première utilisation du service. L'utilisateur est informé que le seul fait d'utiliser le service implique l'acceptation entière sans réserve de l'intégralité des stipulations prévues dans les présentes CGUS. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des CGUS ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique d'un document.

L'Intercom de la Vire au Noireau se réserve le droit de modifier les CGUS à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux souscriptions et utilisations effectuées postérieurement à ces modifications. Le fait

pour l'opérateur de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGUS, ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGUS serait déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses demeureront en vigueur et continueront d'avoir plein effet. Dans l'hypothèse où le service serait confié à une société autre que l'opérateur, l'utilisateur accepte que les présentes CGUS soient automatiquement transférées au cessionnaire, quel qu'il soit.

par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité au siège de l'Intercom de la Vire au Noireau, sur le site internet de l'Intercom de la Vire au Noireau : www.vireauvoireau.fr ou sur le site internet ; www.tiva-mobilite.fr , ou être expédié sur demande via voie postale ou envoi mail.

15. Article 15. Réclamations

I. Qualité :

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant la preuve de la réservation sur l'application, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

II. Réclamations verbales

Les réclamations verbales des usagers ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'opérateur du service ou pas l'Intercom de la Vire au Noireau. Elles peuvent être formulées sur l'application, par mail support@fredo.fr ; par téléphone 04 84 80 08 58

III. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au Siège de l'entreprise :

- Par voie postale ;

Intercom de la Vire au Noireau
20 rue d'Aignaux
14500 VIRE NORMANDIE

- Par mail : support@fredo.fr
- Par mail : mobilites@vireauvoireau.fr

IV. Registre des réclamations

Les agents de l'Intercom de la Vire au Noireau se tiennent à disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

16. Article 16. Affichage

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement est affichée aux abords des zones d'emplacement vélo. Il peut, par ailleurs, être consulté

