



CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION PAR ABONNEMENT COM CYCLES – RED-WILL

Juillet 2023

Les présentes conditions générales de location et d'abonnement au service RED-WILL, ci-après « CGL », définissent les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser les prestations proposées sur le site red-will.com ci-après le « Site ». En souscrivant en ligne un contrat de location par abonnement, ci-après le "Contrat", le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter entièrement et sans réserve les conditions du Service stipulées aux présentes.

La version applicable des conditions générales est celle consultable en ligne sur le Site à la date de la commande du Client, dont un exemplaire lui est adressé avec sa confirmation de commande.

Les présentes CGL prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la société COM CYCLES.

Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains services offerts sur le Site, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

ARTICLE 1 – IDENTITÉ DU LOUEUR ET CONTACT

Le Service RED-WILL est proposé par la Société COM CYCLES, Société par actions simplifiée à capital variable, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 885 370 833, dont le siège social se situe 16 place du marché – 92200 Neuilly-sur-Seine (ci-après « COM CYCLES »), qui propose une sélection de produits à la location (ci-après le(s) "Produit(s)").

La société COM CYCLES peut être contactée aux coordonnées suivantes pour toute information sur le service à l'adresse email suivante :

- par téléphone ou WhatsApp au 09 80 80 10 09
- ou par email à : contact@red-will.com



ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE RED WILL

RED-WILL est un service de location de « produits » (ci-après le « Service ») proposé par COM CYCLES aux particuliers.

L'abonnement au Service est :

- Mensuel, sans engagement, et annulable à tout moment, moyennant un préavis d'un mois.

ou

- Semestriel avec engagement 6 mois, annulable à l'échéance des 6 mois moyennant un préavis d'un mois.

ou

- Annuel avec engagement 12 mois, annulable à l'échéance des 12 mois moyennant un préavis d'un mois.

Dans ce document, par souci de simplicité, la mention "Le Vélo" fait référence à tout type de vélo proposé par RED-WILL. Quand la distinction est nécessaire, chaque produit sera désigné par son nom usuel (voir section 3.2).

ARTICLE 3 – INSCRIPTION AU SERVICE

3.1 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Le Service RED-WILL est accessible sur internet via le site red-will.com.

Le Service RED-WILL est accessible aux personnes physiques disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales.

Le Client louant un Vélo dans le cadre du Service RED-WILL, reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale, et être âgé d'au moins 18 ans. COM CYCLES se réserve le droit de refuser l'accès au service, et de procéder au remboursement, s'il estime que le Client peut mettre à risque sa sécurité personnelle, celle d'autrui, ou l'intégrité du vélo.

Pour accéder au service RED-WILL, il sera demandé au Client de justifier son identité et son adresse de résidence via la présentation d'une pièce d'identité valable et d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois. A des fins de prévention de la fraude, COM CYCLES est autorisé à vérifier et transmettre à des tiers les données personnelles du Client. Dans le cas d'un avis négatif, COM CYCLES se réserve le droit de refuser l'accès au service, et procédera au remboursement de la commande sous 15 jours maximum.



La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Service.

COM CYCLES ne pourra être tenue responsable des dommages causés en cas d'incapacité du Client.

Le Service est destiné aux usagers particuliers et n'est pas proposé aux entreprises. Le Client peut utiliser le Vélo sur le trajet domicile-travail.

Le Client s'interdit tout usage même ponctuel à des fins de transport de marchandise ou de personne pour le compte d'autrui ou pour son propre compte (indépendant-auto-entrepreneur par exemple).

En cas d'usage professionnel constaté (distance supérieure à 500 km par quinzaine), RED-WILL procédera à la résiliation de l'abonnement et demandera la restitution immédiate du vélo et de ses accessoires.

En souscrivant en ligne le Contrat de location du Vélo, le Client reconnaît ainsi avoir pris connaissance et accepter entièrement et sans réserve le contenu des CGL RED-WILL.

3.2 – SOUSCRIPTION AU SERVICE EN LIGNE

Le Service est accessible uniquement en ligne sur le site red-will.com, 24h/24, 7jours/7 si le Client dispose d'une connexion internet ainsi que d'un débit internet suffisant.

Toutefois, le Client accepte que RED-WILL ne pourra pas garantir l'accessibilité en cas de force majeure ou d'injonction donnée par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de son activité, de la circulation cycliste, ou en cas de maintenance du Service et/ou du Site.

Est disponible à la location par abonnement l'ensemble des Produits figurant sur le site red-will.com dans la limite des stocks disponibles :

- le vélo classique à assistance électrique décrit comme « Le CLASSIC 500»
- le vélo cargo rallongé à assistance électrique décrit sous "Le FAMILY 500"
- le vélo connecté à assistance électrique, décrit sous "Le CONNECT 500"
- Le vélo cargo rallongé connecté, à assistance électrique décrit sous "Le FAMILY smart 545"
- Les accessoires décrits sous « les Accessoires »

Le contrat de location est souscrit en ligne, sur le site internet red-will.com lors de l'inscription.

Le contrat de location est entièrement régi par le présent règlement de service qui vaut conditions générales de location.

Il doit suivre intégralement le parcours indiqué pour que sa souscription soit effective.



Pour s'inscrire, le Client choisit sa ville, son Vélo, son abonnement et ses accessoires le cas échéant. Le client valide ensuite qu'il est dans la zone de service. S'il ne l'est pas, il accepte qu'il devra se déplacer dans la zone de service pour récupérer son vélo ou le faire réparer.

Il accepte également qu'en cas de stock limité, RED-WILL se réserve le droit d'accepter en priorité les nouveaux abonnés dans la zone de service. Il valide le récapitulatif de sa commande. Puis il renseigne les champs suivants : civilité, prénom, nom de famille, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance et adresse de facturation. S'il le souhaite, il coche la case : «J'accepte de recevoir les actualités de RED-WILL».

Il rentre son moyen de paiement, puis coche sur "En cliquant sur **Commander**, vous acceptez les Conditions Générales de Location, et vous déclarez être couvert par une assurance Responsabilité Civile personnelle. Vos données personnelles seront utilisées pour le traitement de votre commande, vous accompagner au cours de votre visite du site web, et pour d'autres raisons décrites dans notre Politique de confidentialité."

Le Client clique sur le bouton "Commander" afin d'effectuer le paiement du loyer du premier mois de location et des frais d'inscription.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour.

Il s'engage, à ce titre, à modifier sans délai ses informations tels qu'une nouvelle adresse, numéro de téléphone ou un changement de carte bancaire, sur son compte client.

Le Client est seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles et reconnaît expressément que la responsabilité de RED-WILL ne saurait être engagée en cas de déclarations mensongères concernant son identité.

3.3 – INDISPONIBILITÉ DU PRODUIT

Si aucun Vélo n'est disponible, l'abonné peut renseigner son adresse email sur le site afin d'être averti par email qu'un Vélo est disponible à la location.

L'inscription de son e-mail est gratuite et n'engage en rien la personne qui s'inscrit.

3.4 – CONFIRMATION DE COMMANDE

À l'issue de sa commande et de son paiement, le Client reçoit par email une confirmation de celle-ci qui :

– Récapitule les éléments de la commande,



- Comporte un lien vers un formulaire de chargement de ses pièces justificatives.
Le Client doit s'assurer que les coordonnées communiquées lors de sa commande sont correctes et qu'elles lui permettent de recevoir l'email de confirmation de sa commande
À défaut de réception d'email de confirmation de commande dans les 48h, le Client doit contacter RED-WILL aux coordonnées mentionnées à l'article 1.
RED-WILL recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de commande.

3.5 – LIVRAISON DU VÉLO ET DÉMARRAGE DE LA LOCATION

Le Client est le seul habilité à réceptionner son Vélo lors de la livraison. Il lui sera demandé de présenter la pièce d'identité ayant été associée à son compte.

La location démarrera effectivement lors de la livraison du Vélo, et de la signature du bon de livraison.

Le technicien RED-WILL présentera au Client le fonctionnement du Vélo. Après sa livraison, le Client recevra par email le guide d'utilisation du vélo dans lequel il trouvera les consignes de sécurité et les obligations en matière d'usage.

À la remise au Client de son Vélo, le conseiller RED-WILL fera signer un bon de livraison digital.

Avant signature du bon de livraison, le Client devra examiner le Vélo.

Le Client pourra émettre ses éventuelles remarques quant à l'état du Vélo et/ou des éventuels accessoires si celui-ci ne correspond pas à la description donnée sur le Site. Le Client doit notifier sur le bon de livraison s'il y a un problème ou défaut, afin de changer le Vélo.

En signant le bon de livraison, si le Client n'exprime pas de réserves sur le Vélo et ses éventuels accessoires, alors ce dernier reconnaît avoir reçu le Vélo et accessoires le cas échéant, en bon état de fonctionnement et les considère comme étant sans défaut et conformes à la réglementation en vigueur.

Il reconnaît par là même, avoir reçu l'ensemble des consignes de sécurité.

Le Client devra signer le bon de livraison afin de confirmer la livraison et le démarrage de la location.

ARTICLE 4 – PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DE RISQUES

À tout moment de la location, les Vélos demeurent la propriété exclusive de la société RED-WILL ou d'une société de leasing.



Les Vélos sont réputés être en bon état de marche et conformes à la réglementation en vigueur au moment de leur mise à disposition.

Le Client ne pourra revendiquer la propriété et s'interdit de disposer du Produit (le vendre, le sous-louer, etc.).

La date de signature du bon de livraison vaut preuve de la date du transfert des risques au Client.

ARTICLE 5 – TARIFICATION

La validation par le Client de sa commande génère la facturation de frais d'inscription d'un montant de 15€.

Le prix du Service est indiqué sur les fiches produits du Site en termes de loyer mensuel.

Ce loyer inclut :

- La location mensuelle d'un Vélo avec une batterie et sa clé unique, un double antivol avec clés, un chargeur de batterie. Les Accessoires sont fournis en option.
- La livraison du Vélo sur le lieu du choix du Client dans la limite de la zone couverte par le Service (définie en Annexe 5).
- L'entretien courant (usure normale et garantie constructeur) et les réparations liées à l'utilisation normale du Vélo (ex. crevaison, dérèglement de la transmission, réglage des freins, changement de la chaîne...) sur le lieu choisi par le Client dans les limites de la zone couverte par le Service.
- L'échange gratuit du Vélo dans le cas où le vélo ne peut être réparé sur place.
- Une assurance contre la casse et le vol. Voir conditions ci-dessous.
- Le service client, disponible 5j/7 du lundi au vendredi de 9h à 19h, par email, téléphone ou WhatsApp au 09 80 80 10 09.
- L'intervention à domicile à J+1 après déclaration du besoin d'assistance – voir conditions en article 15.

Sont exclus :

- Les déplacements injustifiés, ou annulés moins de 2h avant le rendez-vous.
- Les déplacements pour remplacement d'un équipement volé ou perdu.
- Les déplacements hors zone de service dans la limite de 2 km hors de la zone. Tous ces déplacements sont non inclus dans l'abonnement, et font l'objet d'une tarification spécifique, définie en Annexe 6.
- Les frais de déplacement sur demande pour reprise du Vélo à domicile en fin d'abonnement.



- Le remplacement de clé, de chargeur, ou d'accessoire endommagés ou perdus.
- La responsabilité civile du Client.
- Les dommages, vols ou pertes survenus dans les conditions précisées en article 17.

Le Client reconnaît et accepte que tout mois de location entamé est un loyer dû.

RED-WILL se réserve le droit de modifier les coûts d'un abonnement.

Les modifications seront communiquées au Client par courrier électronique au moins deux mois avant la date d'effet.

Toute modification des conditions générales sera communiquée au moins un mois avant son entrée en vigueur, par notification sur le site internet et par courrier électronique au locataire.

ARTICLE 6 – CARACTERISTIQUES PRODUITS

Le Client peut prendre connaissance sur le Site des caractéristiques des Vélos et des Accessoires auxquels il souhaite s'abonner.

Les Vélos et accessoires sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

ARTICLE 7 – DURÉE DE L'ABONNEMENT

L'abonnement démarre dans les conditions prévues à l'article 3.5 des présentes.

Deux types d'abonnements sont proposés :

1 – L'abonnement mensuel : souscrit pour une période d'un mois.

Une fois cette période écoulée, l'abonnement est automatiquement prolongé de mois en mois, tant que le client ne demande pas résiliation.

Le préavis d'annulation de l'abonnement est d'un mois à compter de la date de réception de la demande de résiliation.

2 – Les abonnements Engagement 6 mois et 12 mois : souscrit respectivement pour une période de 6 et 12 mois, puis automatiquement prolongé respectivement de 6 et 12 mois pour 6 et 12 mois, tant que le client ne demande pas sa résiliation.

L'abonné peut demander à modifier ou résilier son abonnement Engagement 6 ou 12 mois à chaque renouvellement, avec un préavis d'un mois.

Dans les 2 cas, le règlement du 1er mois inclut les frais d'inscription de 15€.



ARTICLE 8 – RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

8.1 DATE DE FIN D'ABONNEMENT

La demande de résiliation de l'abonnement doit être envoyée par email à l'adresse : contact@red-will.com.

La demande de résiliation de l'abonnement mensuel est prise en compte à réception de l'email et déclenche le préavis d'un mois.

La date de fin d'abonnement correspond à la date de fin du préavis.

Exemple : Email de résiliation reçu le 15 mars. Date de fin d'abonnement : le 14 avril.

Le Client a le droit d'utiliser le Vélo sur cette période et sera obligé de payer les coûts de l'abonnement jusqu'à la date de fin.

Dans le cas des abonnements 6 et 12 mois, la demande de résiliation est prise en compte à partir du moment où elle respecte la période d'engagement de l'abonné.

8.2 RESTITUTION

Si le Client remet le Vélo avant la date de fin d'abonnement, la restitution du Vélo met fin à tous les droits du Client, mais il doit toutefois payer les frais d'abonnement jusqu'à la date de fin.

Le Vélo et sa batterie, le chargeur de batterie, les accessoires le cas échéant, les deux antivols et leurs clés doivent être rendus par le Client au plus tard à la date de fin d'abonnement.

Il est de la responsabilité du Client de restituer son vélo dans les temps en se rendant sur rendez-vous à l'un des points de restitution définis en annexe 7. La restitution à domicile est possible sur demande, un forfait déplacement de 49€ sera alors facturé au Client.

Le Contrat ne prend fin qu'au jour de la restitution effective du Vélo et sa batterie, du chargeur de batterie, des accessoires le cas échéant, des antivols, des clés de batterie et antivols et de toutes sommes restant dues par le Client (loyers, réparations éventuelles ou toute autre pénalité).

Les loyers continueront de courir jusqu'à cette date.

Si dans les 30 jours suivant la date de fin de Contrat prévue, le Vélo et sa batterie, le chargeur de batterie, les accessoires le cas échéant et les deux clés n'ont pas été rendus, et que le Client n'a pas été réactivé son Contrat, le Vélo sera considéré comme volé et le Client pourra faire l'objet de poursuites.

RED-WILL est en droit de demander une indemnisation pour le préjudice subi. (Montants en Annexes).



8.3 ÉTAT DES LIEUX DE FIN DE CONTRAT

Un premier état des lieux du Vélo et des Accessoires se fait en présence du Client lors de leur restitution.

Le Vélo fera également l'objet d'un examen approfondi à son retour en atelier.

L'usure normale du vélo (légères rayures sur le cadre, plaquettes de freins usés...) est incluse dans le tarif du Service et ne fera pas l'objet de coûts supplémentaires.

Les détériorations constatées (cadre de vélo dont la structure est endommagée, griffes profondes sur le cadre, display fissuré...), pertes et avaries sont à la charge du Client. Elles feront l'objet d'une facture spécifique dûment justifiée (Grille tarifaire en Annexe 4), sans pouvoir excéder les 2000€.

Le vélo doit être rendu propre. Dans le cas contraire, RED-WILL se réserve le droit de facturer un forfait nettoyage de 49€ TTC.

ARTICLE 9 – RÉACTIVATION DE L'ABONNEMENT

La réactivation de l'abonnement est possible sans frais pendant la période de préavis.

Le Client doit en faire la demande avant la date de fin de préavis par email avant la date de fin de préavis à l'adresse email contact@red-will.com.

Si le Client souhaite réactiver son abonnement après la date de fin de son contrat, il devra s'acquitter à nouveau de frais d'inscription d'un montant de 15€.

ARTICLE 10 – DROIT ET MODE DE RÉTRACTATION

Durant les 14 premiers jours calendaires suivant la date de livraison du Vélo, le Client pourra exercer son droit de rétractation par courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : contact@red-will.com.

Le Vélo, sa batterie, le chargeur de batterie, les accessoires le cas échéant, les clés de batterie et antivols doivent être rendus par le Client au plus tard dans les 14 jours.

Il est de la responsabilité du Client de restituer son vélo dans les temps en se rendant sur rendez-vous à l'un de des points de restitution définis en annexe 7. Si l'abonné ne peut pas venir, il peut envoyer une autre personne le faire à sa place.

RED-WILL remboursera le client du montant du loyer payé par le Client au prorata des jours d'utilisation.

En cas de résiliation à partir du 15ème jour calendaire, le premier mois est dû intégralement ainsi que le mois de préavis.

Les frais d'inscription ne pourront faire l'objet de remboursement.



ARTICLE 11 – PAIEMENT

11.1 CONDITIONS DE PAIEMENT

Le paiement des loyers dus au titre du Service s'effectue de la manière suivante :

Le Client procédera au paiement du premier règlement lors de la souscription au Service sur le Site via le mode de paiement choisi. Le règlement du premier loyer inclut les frais d'inscription de 15€.

La confirmation de la commande du Client par RED-WILL est conditionnée au plein paiement du premier loyer et des frais d'inscription.

Les loyers suivants sont prélevés à la date de démarrage de la location tel que précisé à l'article 3.5, via le mode de paiement choisi pour le premier règlement et dont les coordonnées ont été renseignées par le Client.

L'ensemble des factures du Client sont disponibles dans son espace personnel Mon compte, rubrique Mes factures, sur le site red-will.com.

11.2 RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT

Si le paiement ne peut pas être effectué en raison d'une défaillance du Client ou que le Client ne paie pas les loyers aux échéances convenues entraînant ainsi un retard dans leur paiement, le Client encourt l'application de pénalités de retard d'un montant de 5€ par jour de retard en supplément du loyer dû.

Les pénalités seront immédiatement dues par le Client.

RED-WILL informera le Client par email de l'échec du paiement.

Si la défaillance de paiement du Client persiste sur une durée de 10 jours ou plus, RED-WILL aura la faculté de résilier le Contrat d'abonnement et d'exiger la restitution immédiate du Vélo, de sa batterie, du chargeur de batterie, de la pompe à vélo, des deux clés et le cas échéant des accessoires.

En l'absence de retour du Client, RED-WILL se réserve le droit d'introduire toute procédure aux fins de restitution du Vélo, du paiement de toute indemnité due ainsi que des montants dus par le Client au titre des loyers et des pénalités non versées.

Les frais administratifs et frais de recouvrement extrajudiciaires sont à la charge du Client.



ARTICLE 12 – OBLIGATIONS ET GARANTIES DE RED-WILL

Le Service se limite à la zone couverte par RED-WILL dans laquelle le Client a loué son Vélo (définition de la zone de couverture en Annexe 5).

RED-WILL a pour obligation de remettre au Client un Vélo en bon état de marche et correspondant aux caractéristiques précisément décrites sur le Site.

Le Client bénéficie des garanties légales de non-conformité ainsi que de la garantie légale à raison des vices cachés du Vélo loué sur le Site.

Si le Client constate que le Vélo présente un défaut de conformité ou un vice, il doit en informer immédiatement RED-WILL aux coordonnées mentionnées à l'article 1 en lui indiquant la nature du défaut, la non-conformité ou le dommage constaté, la date de constatation du défaut, et en lui envoyant tout justificatif utile, notamment sous la forme de photographie(s).

RED-WILL se réserve le droit de mandater une expertise.

RED-WILL procédera aux vérifications nécessaires et proposera un remplacement du Vélo dans la mesure du possible. Si le remplacement du Vélo est impossible, RED-WILL remboursera au Client l'intégralité du loyer du mois en cours payé via le moyen de paiement dont les coordonnées ont été renseignées par le Client lors de la souscription au Service, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle RED-WILL l'aura informé de l'impossibilité de remplacer le Vélo.

ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉS DE RED-WILL

RED-WILL se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance.

De même, RED-WILL ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

RED-WILL ne fournit au Client aucune garantie quant à l'adaptation des Vélos à ses besoins, attentes ou contraintes.

RED-WILL ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution du Contrat du fait de circonstances de difficultés ou impossibilité momentanées d'accès au Site qui aurait pour origine des circonstances qui lui sont extérieures dues à des perturbations des réseaux de télécommunication ou encore à la force majeure telle que prévue à l'article 3.2 auquel il faut ajouter notamment : les



attentats, les cas de crise sanitaire ainsi que toute obligation légale ou réglementaire ou d'ordre public imposée par les autorités compétentes et qui auraient pour effet de modifier substantiellement les présentes CGL.

En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par RED-WILL au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par le Client.

ARTICLE 14 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

14.1 ASSURANCE EN RESPONSABILITÉ CIVILE

Le Client s'engage à avoir une assurance en responsabilité civile.

14.2 UTILISATION DU VÉLO

Le client utilise le vélo à ses propres risques.

Si le client a un doute quant à la sécurité du Vélo (Ex: bruits anormaux, perte d'efficacité du freinage...), il est tenu de contacter RED-WILL dans les plus brefs délais.

Le Client s'engage à utiliser le Vélo et sa batterie en bon père de famille, conformément au guide d'utilisation.

Le Client s'engage à faire une utilisation normale et raisonnable du Vélo sur voies praticables.

Le Client est responsable du vélo et de sa sécurisation pendant tout le temps de sa location, même en attente d'une intervention des équipes RED-WILL.

Le Client reconnaît être au courant des consignes de sécurité.

Le non-respect des instructions contenues dans le guide d'utilisation est sous la responsabilité du Client.

COM CYCLES se réserve le droit de résilier unilatéralement l'abonnement, s'il estime que l'usage du Client met à risque sa sécurité personnelle, celle d'autrui ou l'intégrité du vélo.

ARTICLE 15 – ENTRETIEN DU VÉLO

Sont inclus dans l'abonnement les prestations d'entretien courant (usure normale et garantie constructeur) et les réparations liées à l'utilisation normale du Vélo sur le lieu choisi par le Client dans les limites de la zone couverte par le service (définition des zones de service en Annexe 5).

Par exemple : Changement de chambre à air, changement de pneu, changement de câble et de gaine, changement de chaîne, changement de dérailleur, changement de



patte de dérailleur, changement de boîtier pédalier, réglage de la transmission et des freins...

Afin d'en bénéficier, le Client doit contacter le service client RED-WILL par téléphone ou WhatsApp au 09 80 80 10 09 afin de déclencher une demande d'intervention.

L'équipe RED-WILL fera au mieux pour proposer un rendez-vous à J+1 suivant la demande d'intervention, sur les plages d'ouverture du service client (du lundi au vendredi, de 10h à 19h, hors jours fériés).

Si ce délai n'est pas atteint, le Client ne peut réclamer aucune indemnité ou paiement.

L'échange du Vélo est gratuit dans le cas où le vélo ne peut être réparé sur place. Il appartient à RED-WILL seul de qualifier la nature des réparations.

En cas de dommage dû à un défaut de fabrication du Produit, les frais seront à la charge de RED-WILL.

Le client est informé qu'il a interdiction d'intervenir sur le Vélo.

ARTICLE 16 – VOLS, DOMMAGES, ET DÉGRADATIONS

16.1 VOL DU VÉLO

En cas de vol, le Client s'engage sous 24h maximum suivant la date de connaissance de celui-ci à :

- Signaler le vol à RED-WILL par téléphone, WhatsApp au 09 80 80 10 09 ou par email à l'adresse contact@red-will.com, en précisant son nom, prénom, description des circonstances du vol, lieu, date et heure. Dès réception, RED-WILL enverra au Client le numéro Bicycode de son vélo, ainsi que la procédure à suivre.
- Porter plainte auprès des autorités de police compétentes, en se munissant de sa dernière facture RED-WILL (disponible sur son compte Client sur le site red-will.com), et des informations communiquées par RED-WILL. Le dépôt d'une pré-plainte en ligne fait foi pour le délai, à condition que la plainte soit confirmée en commissariat sous 2 jours maximum.
- Dès la déclaration effectuée : Envoyer une photo du procès-verbal de déclaration de vol par email, à l'adresse contact@red-will.com.

RED-WILL contactera ensuite le Client pour valider par vidéo en direct qu'il est bien en possession de la clé du double antivol et de la clé de la batterie.



Une franchise sera facturée au Client. La franchise applicable est indiquée en Annexe 1 et dépend du respect ou non des conditions de prise en charge de l'assurance détaillées en article 17.

À réception du procès-verbal par email, du paiement de la franchise, après avoir validé que le Client est bien en possession de la/des clé(s) (antivols et batterie), et après vérification du dossier, RED-WILL reviendra vers le Client pour une prise de rendez-vous pour remplacement du Vélo.

Dans le cas où le vélo n'est pas remplacé, le Client s'engage à envoyer la / les clé(s), et le chargeur, dans les 7 jours par courrier à l'adresse suivante :

COM CYCLES – Gestion sinistres RED-WILL
153bis rue de la Croix Nivert
75015 Paris

Lorsqu'un Vélo déclaré volé est retrouvé pendant la durée de l'Abonnement, le Client est remboursé de la franchise qu'il a payé à RED-WILL pour le vol, moins les frais de réparation éventuels.

Si le vélo est retrouvé et qu'il s'avère que l'un des deux antivols n'avait pas été utilisé, une pénalité pour négligence d'un montant de 200€ sera facturée au Client.

16.2 VOL D'UN OU PLUSIEURS ÉQUIPEMENT(S) DU VÉLO

En cas de vol d'un ou plusieurs équipements du Vélo (par exemple: la batterie) le Client s'engage sous 24h maximum suivant la date de connaissance de celui-ci à:

- Signaler le vol à RED-WILL par téléphone, WhatsApp au 09 80 80 10 09 ou par email à l'adresse contact@red-will.com, en précisant son nom, prénom, description des circonstances du vol, lieu, date et heure. Dès réception RED-WILL enverra au Client la procédure à suivre.
- Porter plainte auprès des autorités de police compétentes, en se munissant de sa dernière facture RED-WILL (disponible sur son compte Client sur le site red-will.com), et des informations communiquées par RED-WILL. Le dépôt d'une pré-plainte en ligne fait foi pour le délai, à condition que la plainte soit confirmée en commissariat sous 2 jours maximum.
- Dès la déclaration effectuée : Envoyer une photo du procès-verbal de déclaration de vol par email, à l'adresse contact@red-will.com

Une franchise sera facturée au Client. La franchise applicable est indiquée en Annexe 1, et dépend du respect ou non des conditions de prise en charge détaillées en article 17.



À réception du procès-verbal, du paiement de la franchise, et après vérification du dossier, RED-WILL reviendra vers le Client pour une prise de rendez-vous pour remplacement de l'équipement volé. Le déplacement pour remplacement d'un équipement volé est facturé au forfait de 29€.

16.3 DOMMAGE MATÉRIEL

En cas de dommage matériel sur le Vélo, le Client s'engage à le signaler à RED-WILL sous 48h ouvrées maximum au 09 80 80 10 09 ou par email à l'adresse contact@red-will.com, en communiquant :

- Son nom, prénom, numéro de vélo,
- La description des circonstances du dommage, lieu, date et heure.
- Des photos des dommages sur le vélo (équipements cassés)

L'abonnement RED-WILL inclut une prise en charge en cas de dommages sur un ou plusieurs équipements du vélo, consécutifs à un accident, un choc, ou une chute.

Sous réserve qu'une plainte ait été déposée, les dommages sur le Vélo résultant d'un acte de vandalisme sont également garantis.

La prise en charge ne couvre pas les dommages esthétiques (ex: griffures profondes sur le cadre du vélo), ni les dommages survenus dans les conditions d'exclusion listées en article 17.

Les dommages sont garantis jusqu'à un maximum de 3 casses par an, par utilisateur.

Une franchise sera facturée au Client :

- Montant des réparations <50€ TTC : La totalité du montant est facturée.
- Montant des réparations >50€ TTC : 10% du montant des réparations, avec un minimum de 50€ TTC.

Les tarifs indicatifs des pièces sont disponibles en annexe 4.

À réception des éléments, du règlement de la franchise et après vérification du dossier, RED-WILL reviendra vers le Client pour une prise de rendez-vous pour remplacement ou réparation du Vélo.

En cas de sinistre, les mensualités de location continuent à être prélevées jusqu'à la fin de la location.



ARTICLE 17 – EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES VOL ET DOMMAGE

Ne sont pas couverts le vol ou le dommage ayant eu lieu dans les circonstances suivantes, ou ayant été aggravé du fait du Client :

- Les sinistres survenant alors que le Client n'a pas réglé le prix de la location.
- Les sinistres survenant alors que le Client a dépassé les limites annuelles de sinistres garanties dans l'Abonnement : 1 vol de batterie, 2 vols de vélo sans batterie, et 3 dommages. Dans le cas d'un 2ème vol de vélo en moins d'1 an, un supplément sera appliqué à la franchise (voir annexe 1)
- Le vol, lorsqu'aucune déclaration n'a été faite aux autorités de police compétentes par le Client dans les 24 heures ouvrées suivant la découverte du vol ou de la tentative de vol du Vélo.
- Le vol de Vélo s'il n'était pas attaché à un point fixe au moyen de la chaîne antivol, ni verrouillé via l'antivol de cadre, quel que soit le lieu de stationnement.
- Le vol, lorsque toutes les clés liées à l'antivol n'ont pas été restituées ou montrées par le biais d'une vidéo en direct.
- La perte du Vélo et/ ou d'un ou plusieurs équipements du Vélo, ou tout autre dommage consécutif à cette perte.
- Les dommages d'ordre esthétique.
- Les dommages autres que ceux matériels causés au Vélo.
- Les dommages résultant d'un usage non autorisé, notamment du transport de marchandises ou de personnes, et d'un cas de faute grave (conduite du Vélo en état d'intoxication alcoolique punissable par la loi ;ou sous l'emprise de drogue ou produits narcotiques).
- Les dommages consécutifs à l'utilisation du vélo sur un chemin non goudronné ou pavé.
- Les dommages survenus alors que le poids des biens transportés était trop élevé par rapport à la capacité de port communiquée dans les spécifications du Vélo.
- Les dommages survenus lors du transport de produits dangereux, chimiques, explosifs, inflammables.
- Tout dommage survenant alors que le véhicule se trouve dans ou sur la partie d'un aérodrome, d'un aéroport, d'un terrain d'aviation ou d'une base militaire.
- Les dommages survenus au cours d'un duel, lutte, d'une course, d'un pari ou une rixe auquel participait le vélo assuré
- Les dommages résultant d'un fait intentionnel de l'Abonné ; et/ou aggravés par la négligence de l'Abonné.
- Les dommages survenus lors ou à cause d'une activité professionnelle de cyclisme, ou au cours d'épreuves, courses, compétitions ou leurs essais.
- Les dommages occasionnés par une guerre étrangère ou civile.



- Les dommages ou aggravation de dommages résultant d'une cause de radioactivité, de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée, tempête ou autre cataclysme.
- Le vol ou tout dommage causé aux accessoires loués, volés avec ou sans le vélo, excepté les accessoires fixes d'origine fournis avec le Vélo.
- Tout dommage subi en raison d'une modification technique autre que celles effectuées par RED-WILL.
- Tout dommage et/ou vol ou tentative de vol résultant d'un abus de confiance ou d'une escroquerie.
- Tout dommage et/ou vol ou tentative de vol commis ou tenté par vos préposés, votre conjoint, ou concubin notoire, un membre de votre famille ou avec leur complicité.

Dans les cas non couverts cités ci-dessus de vol, perte ou dommage du Vélo et/ou d'un ou plusieurs équipements ou Accessoires du Vélo le cas échéant, le Client sera redevable de leur valeur :

- pour le Vélo et ses principaux équipements – montants en Annexe 2.
- pour les Accessoires – montants en Annexe 3.

Ces sommes feront l'objet d'une facture détaillée spécifique et seront payées par prélèvement automatique par RED-WILL directement via le mode de règlement choisi dont les coordonnées ont été renseignées par le Client lors de la souscription au Service.

RED-WILL se réserve le droit de mettre fin au Contrat en cas de vol ou dommage du Vélo, en cours de location par négligence ou faute intentionnelle du Client.

Dans ce cas, le Client ne pourra obtenir le remplacement du Vélo.

Le Contrat sera résilié immédiatement.

Le Client sera alors redevable de :

- la mensualité en cours.
- du montant de l'indemnité Vélo – montant en Annexe 2.
- du montant des Accessoires – montants en Annexe 3.

RED-WILL se réserve la faculté d'engager toutes poursuites judiciaires pour recouvrer auprès du Client la valeur du Vélo perdu, volé ou dégradé, et obtenir tous dommages et intérêts pour le préjudice subi.



ARTICLE 18 – MODIFICATION DES CGL

RED-WILL se réserve le droit de modifier les présentes CGL.

Toute modification sera portée à la connaissance du Client par email et publiée sur le site Internet red-will.com.

ARTICLE 19 – DONNÉES PERSONNELLES

L'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel est accessible sur la page « Politique de Confidentialité » sur le site Internet red-will.com.

Le Client peut s'y référer afin de prendre connaissance de l'ensemble des informations relatives au présent traitement avant la souscription au Service.

ARTICLE 20 – RÉSILIATION ET RÉCLAMATIONS

20.1 – RÉSILIATION ANTICIPÉE

Le Client peut demander à tout moment la résiliation de son contrat.

Les conditions sont traitées à l'article 8.

RED-WILL se réserve également le droit de résilier le Contrat en cas de non-respect par le Client de ses obligations prises au titre dudit Contrat et notamment en cas de :

- fausse déclaration quant à l'identité du Client,
- utilisation frauduleuse du Site,
- défaut de restitution du Vélo et des accessoires à la date convenue au Contrat,
- défaut de paiement d'une échéance, ou de réparations, de pénalités de retard, ou du montant de location restant dû en cas de vol, manquements graves et répétés aux consignes d'utilisation du Vélo, de nature à nuire à l'intégrité, à la sécurité du Vélo ou des tiers, ou à la bonne image du Service.

20.2 – RÉCLAMATIONS

Le Client souhaitant faire une réclamation peut contacter le service client aux coordonnées suivantes :

- par email à contact@red-will.com
- par téléphone, en composant le 09 80 80 10 09 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi, de 10h à 19h.



20.3 MÉDIATION

Si un désaccord persiste et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation..

La liste de l'ensemble des médiateurs de la consommation est accessible sur <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>.

20.4 PRESCRIPTION ET ACTION EN JUSTICE

Le droit applicable est la loi française.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du domicile du défendeur.



ANNEXES

ANNEXE 1 - Montant des franchises facturées au Client, en cas de vol ou casse

Tarif TTC	CONNECT 500 CLASSIC 500	FAMILY 500 FAMILY smart 545
Franchise pour vol du Vélo, sans sa batterie	200€	390€
Franchise pour vol ou casse de la batterie	150€	150€
Supplément Franchise si 2ème vol de vélo en moins d'1 an.	180€	220€
Franchise pour vol ou casse d'un équipement du Vélo (hors batterie)	10% du montant de la pièce à remplacer, avec un minimum de 50€.	

ANNEXE 2 - Grille tarifaire des vols, si non couverts par l'assurance.

Tarif TTC	CLASSIC 500 et CONNECT 500	FAMILY 500 et FAMILY smart 545
Vélo sans batterie	2000€	3900€
Batterie seule	520€	650€

ANNEXE 3 - Grille tarifaire des accessoires, en cas de vol/casse

Tarif TTC	CLASSIC 500 et CONNECT 500	FAMILY 500 et FAMILY smart 545
-----------	---------------------------------------	---



Chargeur de batterie VAE	50 €	110 €
Siège bébé	50 €	50€
Sacoche	70 €	70 €
Secure bars Familial électrique	-	199€
Repose-pieds Familial électrique	-	90€
Rétroviseur	25€	25€
Support téléphone	15€	15€
Antivol U	65€	65€

ANNEXE 4 - Grille tarifaire indicative des réparations, hors prise en charge assurance.

Pièces à remplacer

Tarif TTC	CLASSIC 500 et CONNECT 500	FAMILY 500 et FAMILY smart 545
Roue avant complète	150 €	150 €
Roue arrière complète	225 €	190 €
Roue – Dévoilage léger	20 €	20€
Roue – Dévoilage léger et changement d'un rayon	30 €	30 €
Roue – Dévoilage et rayonnage complet	75€	75€
Phare avant seul	25 €	25 €
Phare avant avec câblerie	45 €	45 €
Carter protection chaîne	30 €	25€
Chaîne	35 €	65€
Manette de vitesses	35 €	88€



Carter de moteur	50 €	50 €
Pédales (la paire)	25 €	30€
Sonnette	12 €	12€
Béquille	25 €	25€
Une poignée	15 €	15 €
Porte bagages	95 €	/
Glissière de batterie CLASSIC 500	60 €	/
Système serrure CONNECT 500	40 €	/
Batterie endommagée/cassée	520 €	650€
Display	120 €	150 €
Cintre panier CLASSIC 500	90 €	/
Guidon connecté CONNECT 500	110€	/
Panier avant	50€	95€
Chaîne antivol	30€	35€
Antivol de cadre roue	25€	25€
Petit antivol U	/	60€
Selle	30€	30€
Tige de selle	15€	15€
Levier frein + purge système hydraulique	65€	65€
Clé perdue ou cassée (par clé)	25€	25€
Coût horaire main d'œuvre (récupération vélo volé ou réparation hors assurance).	60€	60€



ANNEXE 5 - Zone de couverture du Service RED-WILL

– **Paris**, hors arrondissements suivants : 19ème et 20ème, Levallois-Perret, Courbevoie, Puteaux, Neuilly-sur-Seine, Suresnes, Saint-Cloud, Sèvres, Boulogne-Billancourt, Meudon, Issy-les-Moulineaux, Vanves et Malakoff.

– **Bordeaux**, Bègles, Talence, Pessac, Merignac, Eysines, Le Bouscat et Bruges intra-rocade.

-**Lyon**, Villeurbanne, Caluire-et-Cuire, Ecully, Tassin-la-Demi-Lune

ANNEXE 6 - Forfait déplacements / nettoyage

-Forfait déplacements injustifiés, ou annulés moins de 2h avant et hors zone de service, dans la limite de 2 km maximum : **29€**

- Forfait déplacement pour remplacement d'un équipement volé, cassé ou perdu : **29€**

-Forfait reprise à domicile, à la fin d'un abonnement: **49€**

-Forfait déplacements hors zone de service, au dessus de 2km: sur devis.

-Forfait nettoyage, en cas de restitution d'un vélo très sale: **49€**

ANNEXE 7 - Points de restitution

Paris / région parisienne : **sur rendez-vous uniquement**

- 153 bis rue de la Croix Nivert 75015 Paris

Bordeaux Métropole : **sur rendez-vous uniquement.**

- À domicile sans frais supplémentaires.

Grand Lyon : **sur rendez-vous uniquement.**

- Le Grand Plateau, 40 rue Decomberousse 69100 Villeurbanne

ou

- Parc de la Tête d'or, Entrée bd de la bataille de Stalingrad, 69100 Villeurbanne