

Conditions Générales

1. Définitions

Pour l'application des présentes Conditions Générales, il faut comprendre par :

Abonnement:	Le contrat conclu entre Swapfiets et le Locataire pour l'utilisation du Vélo par le Locataire ainsi que tout autre contrat conclu entre Swapfiets et le Locataire;
Conditions Générales:	Les présentes conditions générales de Swapfiets qui sont d'application pour tout Abonnement;
Date de fin:	Date à laquelle l'Abonnement prend fin par résiliation du Locataire tel que décrit à l'article 6.3;
Vélo:	Le Vélo mis à disposition du Locataire par Swapfiets sur base de l'Abonnement pour son utilisation par le Locataire conformément aux Conditions Générales;
Locataire:	Toute personne physique ou morale qui prend un Abonnement chez Swapfiets;
Swap indu:	A la signification qui lui est donnée à l'article 5.4;
Swapfiets:	La SPRL Swapfiets Belgique ayant son siège social à Mechelseplein 10, 2000 Anvers inscrite sous le numéro d'entreprise 0690.582.590;
Swapper:	La prise en main par Swapfiets d'un problème du Locataire en lien avec le Vélo et la tentative d'y apporter une solution en réparant ou échangeant ledit Vélo.

2. Champ d'application

- 2.1 Les présentes Conditions Générales sont d'application pour tout Abonnement entre Swapfiets et le Locataire.
- 2.2 Les accords entre Swapfiets et le Locataire en dérogation à, ou en complément aux présentes Conditions générales, sont uniquement valables si cela a été expressément confirmé par écrit dans un e-mail du Manager régional de Swapfiets.

2.3 Tous les montants mentionnés par Swapfiets incluent la TVA.

3. Abonnement

3.1 Le Locataire reçoit un Vélo à sa disposition pendant la durée de l'Abonnement.

3.2 Le Vélo est livré avec un cadenas externe et un cadenas inclus au Vélo avec une seule clef.

3.3 L'Abonnement donne droit gratuitement à la fonctionnalité de « Swapper » (voy. plus bas article 5). Est compris par là:

- La réparation gratuite des défauts du Vélo dus à un usage normal et habituel du Vélo. Des exemples de tels défauts pouvant être un pneu crevé, une chaîne de vélo cassée, une selle déchirée, un éclairage cassé ;

- L'échange gratuit du Vélo dans les limites des frontières de la ville dans laquelle Swapfiets est active.

3.4 Swapfiets dispose toujours d'un double des clefs du Vélo. Quand la clé est perdue ou cassée, une nouvelle clé doit être demandée à Swapfiets. Les coûts pour telle demande reviennent à EUR 15 par clef.

3.5 Le Locataire n'est pas en droit, notamment pour des raisons de risques de vol, de faire faire des copies de la clef du cadenas ou d'être en possession de plus d'une clef. Une clef retrouvée ayant été déclarée comme perdue doit immédiatement être retournée à Swapfiets.

3.6 Le Vélo peut comporter une communication publicitaire. Lorsque la communication publicitaire est endommagée ou qu'une des publicités disparaît entièrement du Vélo, le Locataire doit directement prendre contact avec Swapfiets.

4. Conditions

4.1 Le Locataire fait usage normal du Vélo et prend soin du Vélo en bon père de famille.

4.2 Le Vélo est destiné exclusivement à un usage personnel par le Locataire. Le Locataire n'est pas autorisé à utiliser le vélo électrique comme outil de travail (en d'autres mots: utiliser le vélo électrique pour par exemple un métier de livreur est interdit). Dans le cas où cette règle est transgressée, Le Locataire devra payer une pénalité contractuelle d'un montant suffisant, ne dépassant pas les EUR 2.000. Le montant précis de cette pénalité contractuelle sera déterminé par Swapfiets. Une telle pénalité contractuelle est sans préjudice des autres droits de Swapfiets, notamment du droit de réclamer des dommages et intérêts et de mettre fin à la souscription conformément à la clause 14 des Conditions générales.



- 4.3 Le Locataire doit être en possession d'un numéro de compte en banque IBAN.
- 4.4 Le Vélo reste toujours la propriété de Swapfiets. Le Locataire n'est pas en droit d'établir ou d'accorder quelconque droit (de sûreté) sur le Vélo à une tierce partie.
- 4.5 Le Locataire est personnellement tenu de respecter les Conditions Générales.
- 4.6 Le client locataire sera responsable de faire connaître les changements de données personnelles à Swapfiets à temps, tels qu'une nouvelle adresse.
- 4.7 Le locataire ne peut faire aucun changement sur le e-bike qui ne pourra être enlevé sans endommager le e-bike, et il n'est pas permis de manipuler de quelque manière que ce soit l'électronique et/ou le logiciel du e-bike.
- 4.8 Le locataire de vélo doit avoir au minimum 18 ans et être capable de conclure des contrats juridiques pour pouvoir souscrire à Swapfiets. Les mineurs peuvent s'abonner avec l'accord d'un adulte.
- 4.9 Une vérification numérique d'un document d'identification correct pourrait faire partie du processus de livraison. Le produit ne sera pas livré si le locataire n'est pas en mesure de fournir une pièce d'identité valable. Swapfiets signalera à la police si la vérification des documents d'identité indique qu'il y a une possibilité de fraude.

5. "Swapper"

- 5.1 Swapfiets met tout en œuvre pour « swapper » (échanger) un vélo dans la journée après que le Locataire ait pris contact avec Swapfiets par téléphone, par email, WhatsApp ou Swapfiets App. Le « Swap » se déroule sur rendez-vous avec le Locataire.
- 5.2 Lorsque la durée maximale estimée pour le « Swap » ne peut être atteinte, le Locataire ne peut prétendre à aucune compensation ni indemnité.
- 5.3 Le « Swap » a uniquement lieu en cas de défaut, de disparition ou de vol du Vélo et seulement dans les frontières de la ville dans laquelle Swapfiets est active.
- 5.4 Lorsque le Locataire prétend indûment à un « Swap » (un 'Swap indu'), Swapfiets est en droit de facturer EUR 20 pour frais de livraison du Vélo. Lorsque le Locataire ne se présente pas au rendez-vous préalablement fixé pour un « Swap », cela est également considéré comme un Swap indu.
- 5.5 A l'échange du e-bike par Swapfiets, le e-bike est rendu à Swapfiets en ce compris de la batterie et la clef du e-bike.

6. Durée de l'Abonnement et Résiliation



- 6.1 La durée de l'Abonnement ("Période d'Abonnement") est convenue lors du processus de commande. Dans la mesure convenue lors du processus de commande, Swapfiets a le droit de facturer au Locataire une compensation raisonnable.
- 6.2 Dans le cas d'un Abonnement mensuel, la Période d'Abonnement est d'un mois à compter de la date indiquée dans le processus de commande et se prolonge automatiquement de mois en mois, sauf s'il est mis fin à l'Abonnement conformément aux présentes Conditions Générales. Tant Swapfiets que le Locataire peuvent résilier un Abonnement mensuel à tout moment en respectant un préavis d'un mois.
- 6.3 Dans le cas d'un Abonnement avec une durée minimale, la Période d'Abonnement commence à courir à la date indiquée dans le processus de commande et reste en vigueur pendant la durée minimale convenue dans ledit processus de commande. Une résiliation pendant la Période d'Abonnement minimale ne sera pas possible. À l'expiration de la Période d'Abonnement minimale, l'Abonnement se transforme en un Abonnement mensuel, comme indiqué dans la clause 1.2.
- 6.4 A partir du jour où Swapfiets accuse réception de la notification du préavis écrite de l'Abonnement par le Locataire, l'Abonnement ne se poursuivra plus que pour un mois supplémentaire, ce qui signifie que l'Abonnement se termine un mois après le jour où Swapfiets accuse réception du préavis (la "Date de fin").
- 6.5 Après notification du préavis, le Locataire a droit, jusqu'à la Date de fin, d'utiliser le Vélo et l'obligation de payer les coûts de l'Abonnement.
- 6.6 Le Vélo et les clefs doivent être rendues par le Locataire à Swapfiets au plus tard à la Date de fin.
- 6.7 Si le Vélo est rendu par le Locataire avant la Date de fin, les droits du Locataire prennent fin à ce moment-là.
- 6.8 Avant que le Vélo ne soit rendu à Swapfiets, le Locataire peut à tout moment mettre fin au délai de préavis et réactiver l'Abonnement moyennant un e-mail adressé à Swapfiets.
- 6.9 Dans le cas où le Locataire souhaiterait reprendre un Abonnement dans les trois mois suivant la résiliation, un montant de EUR 30 pour frais de démarrage sera dû.
- 6.10 Lorsque le Vélo n'est pas rendu au plus tard à la Date de fin par le Locataire à Swapfiets, le Locataire est redevable d'une amende de EUR 5 par jour jusqu'à ce que le Vélo soit rendu à Swapfiets ou que l'Abonnement soit réactivé, ce jusqu'à un maximum de sept jours.



6.11 Lorsque le Locataire omet de rendre le Vélo à Swapfiets endéans les sept jours suivant la Date de terminaison de l'Abonnement et que l'Abonnement n'a pas été réactivé, Swapfiets signalera un vol par le Locataire. Le cas échéant, le Locataire sera également tenu d'indemniser Swapfiets pour le préjudice subi, qui sera établi en fonction du type d'Abonnement tel que indiqué dans le tableau 1. Swapfiets se réserve le droit de demander une indemnisation complète du préjudice subi, dans la mesure où ledit préjudice dépasse la somme de l'indemnisation figurant au tableau 1.

Type d'Abonnement	Indemnité établie
Abonnement Original	350 EUR
Abonnement Deluxe	450 EUR
Abonnement Power 7	2.000 EUR

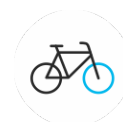
Tableau 1 : Montant de la compensation en fonction de chaque type d'Abonnement

6.12 Le client locataire sait que le vélo peut appartenir à une société de leasing. Si le vélo appartient à une société de leasing, le client locataire est obligé, sur la demande de la société de leasing, de soit remettre le vélo à la société de leasing, soit d'être libéré de ses obligations en payant la location à la société de leasing.

7. Vol ou disparition

7.1 En cas de perte ou de vol du Vélo et/ou de la batterie, le Locataire sera tenu de le signaler à Swapfiets endéans les 24 heures, de remettre à Swapfiets la clé ainsi que de signaler cette perte ou ce vol à la police en présence d'un employé de Swapfiets. Dans ce cas, le Locataire sera tenu de payer une franchise en fonction du type d'abonnement. La franchise applicable pour chaque type d'Abonnement est indiquée dans le tableau 2. Une fois le rapport rempli, le Locataire recevra un vélo de remplacement de Swapfiets.

Type d'Abonnement	Franchise
Abonnement Original	40 EUR
Abonnement Deluxe	60 EUR
Abonnement Power 7	220 EUR



Batterie Power 7	500 EUR
------------------	---------

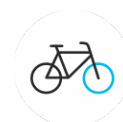
Tableau 2 : Franchise en fonction du type d'abonnement

- 7.2 Lorsque le Locataire omet de signaler, ou signale tardivement, la perte ou le vol du Vélo, ou lorsque le Locataire omet de remettre la clé du Vélo à Swapfiets, le Locataire sera redevable à Swapfiets de l'indemnité établie dans le tableau 1.
- 7.3 Pour éviter des incidents tels que la disparition, le vol ou le dommage, le Vélo doit toujours être doublement attaché avec le cadenas de la chaîne ainsi que le cadenas extra livré avec le Vélo. Dans la mesure du possible, le Vélo doit être accroché à quelque chose de fixe au moyen du cadenas. De plus, quand la batterie est connectée au e-bike, elle doit en tout temps être sécurisée par le cadenas prévu à cet effet.
- 7.4 Si le vélo n'est pas doublement verrouillé/sécurisé et qu'un incident se produit, notamment un acte de vandalisme, une perte ou un vol, le Locataire devra payer un supplément pour négligence. Ce supplément s'ajoutera à la franchise et figure dans le tableau 3. Ce supplément est établi en fonction du type d'abonnement.

Type d'Abonnement	supplément pour négligence
Abonnement Original	60 EUR
Abonnement Deluxe	90 EUR
Abonnement Power 7	300 EUR

Tableau 3 : supplément pour négligence en fonction de chaque type d'abonnement

- 7.5 Lorsqu'un Vélo déclaré disparu ou volé est retrouvé pendant la durée de l'Abonnement, le Locataire est remboursé au maximum du montant qu'il a payé à Swapfiets pour le vol ou la disparition. Swapfiets détermine la valeur de ce montant sur base de l'état du Vélo et d'éventuels frais supplémentaires.
- 7.6 Quand il apparaît que le Locataire a fourni des informations erronées au détriment de Swapfiets, cette dernière est en droit de facturer un montant supplémentaire de EUR 100 pour malhonnêteté. Ce montant est ajouté au montant de la franchise et de l'éventuel montant supplémentaire pour négligence.



7.7 Quand certaines parties du Vélo sont manquantes ou ont été volées, Swapfiets est en droit de facturer cela au Locataire, ce jusqu'à un montant maximal du montant correspondant à celui de la franchise. Une liste de prix des parties du Vélo peut être demandée à Swapfiets.

8. Dommages

8.1 Les dommages subis par le Vélo dus au vandalisme sont rapportés dans les 24 heures à Swapfiets.

8.2 Swapfiets se réserve les droits de vérifier la condition du e-bike. Le client devra coopérer pour tout service ou maintenance nécessaire, à la demande de Swapfiets.

8.3 Lorsqu'il est question de dommage et détérioration du Vélo allant au-delà de ce qui est attendu pour un usage normal du Vélo, Swapfiets peut, à sa discrétion, réclamer ces frais au Locataire.

8.4 Lorsqu'il est question de dommage causé par la faute (conjointe) d'une tierce partie, le Locataire est tenu de donner les coordonnées de cette tierce partie à Swapfiets ainsi qu'un accord signé par les deux parties décrivant les dégâts causés au Vélo. Un formulaire de constat peut être téléchargé sur www.swapfiets.be/europeanclaimform. Quand aucune coordonnée de tierce partie n'est communiquée, le dommage sera facturé entièrement au Locataire.

9. Accessoires

1. Le Locataire peut joindre à son Abonnement Vélo un Abonnement d'Accessoire, à condition que l'Accessoire souhaité soit disponible dans la ville où le Locataire a souscrit un Abonnement Vélo.

2. L'Abonnement d'Accessoire est un abonnement distinct et peut être résilié indépendamment de l'Abonnement Vélo, tenant compte cependant du fait que la durée de l'Abonnement d'Accessoire ne peut jamais dépasser la durée de l'Abonnement Vélo. Les suivantes dispositions des présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas à l'Abonnement d'Accessoires : Article 3, 6.8, 7, 8 et 11. Les montants indiqués dans les tableaux 1, 2 et 3 doivent être remplacés par le montant indiqué dans le tableau 4.

3. Les dispositions des présentes Conditions Générales s'appliquent à l'Abonnement d'Accessoires, sauf disposition contraire de la présente clause. Lorsque le terme



"Vélo" est utilisé dans les dispositions des Conditions Générales pertinentes à l'Abonnement d'Accessoires, le terme "Vélo" doit être remplacé par le terme "Accessoires".

4. En cas de perte ou de vol de l'Accessoire, le Locataire sera tenu de le signaler à Swapfiets endéans les 24 heures. Dans ce cas, le Locataire devra payer une franchise, qui est différente pour chaque type d'Accessoire. La franchise applicable à chaque type d'Accessoire est indiquée au tableau 4.

Type d'Accessoires	Franchise
Panier, les sieges enfants	EUR 12,50

Tableau 4: Montant de la compensation pour chaque type d'Accessoire

5. Le locataire doit signaler tout dommage (au cas où l'accessoire serait devenu inutilisable) à l'Accessoire, suite à du vandalisme, à Swapfiets endéans les 24 heures suivant le moment où le locataire a eu connaissance du vandalisme. Swapfiets se réserve le droit de facturer les dommages au Locataire.
6. Le locataire recevra un Accessoire de remplacement de Swapfiets en cas de vol ou de endommagement (visés aux paragraphes 4 et 5).
7. Toute utilisation de l'Accessoire se fait aux risques et périls du Locataire. Swapfiets n'est pas responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation de l'Accessoire.

10. Paiements

- 10.1 Lors de la prise d'un Abonnement, le Locataire est tenu d'autoriser le retrait d'un encaissement automatique des coûts d'abonnement mensuels ainsi que d'autres coûts éventuels, directement du numéro de compte indiqué.
- 10.2 Pour les frais extraordinaires facturés tels que la franchise et les frais supplémentaires, Swapfiets a le droit d'en exiger le paiement avant de livrer un nouveau Vélo au Locataire. Lorsque le Locataire indique qu'il est en état de payer le montant restant et que cela semble ne pas être le cas, il est question d'un Swap indu et des frais peuvent être facturés pour cela.



- 10.3 Lorsque les frais d'abonnements ou autres frais ne sont pas payés ou sont injustement restitués, le Locataire est en défaut de plein droit. Le Locataire recevra alors un avertissement pour payer les sommes dues endéans les quatorze jours. Si le montant restant n'est pas payé dans le délai des quatorze jours, Swapfiets peut faire appel à une agence de recouvrement. Tous les frais administratifs et frais de recouvrement extrajudiciaires sont à charge du Locataire.

11. Retour d'un ancien Vélo

- 11.1 Le Locataire peut, à la conclusion d'un Abonnement, rendre son ancien vélo contre un remboursement sous forme de réduction sur l'Abonnement.
- 11.2 La réduction est fixée au cas par cas pour chaque vélo et doit être acceptée tant par le Locataire que par Swapfiets. Si le Locataire et Swapfiets ne parviennent pas à se mettre d'accord sur le prix du remboursement, l'ancien vélo n'est pas repris par Swapfiets.
- 11.3 Lorsque le Locataire veut rendre un vélo pour lequel il est conscient qu'il n'en est pas le propriétaire, l'Abonnement est immédiatement résilié et ce sera reporté à la police.

12. Responsabilité

- 12.1 Lorsque le Locataire prend le Vélo pour usage tel qu'il est, c'est considéré comme une preuve que le Vélo est en bon état et qu'il ne présente aucun défaut.
- 12.2 Si le Locataire a des doutes quant à la sécurité du Vélo, il est tenu de prendre immédiatement contact avec Swapfiets.
- 12.3 Le Locataire utilise le Vélo à ses propres risques.
- 12.4 Swapfiets n'est pas responsable pour les dommages causés uniquement par le Locataire en conséquence à son usage du Vélo, à moins qu'il ne soit question de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de Swapfiets.
- 12.5 Le Locataire est seul responsable pour la communication d'éventuels manquements et/ou dommages au Vélo en temps utile.

13. Modifications

- 13.1 Swapfiets se réserve le droit de modifier les prix d'un Abonnement. Tous changements sont portés à connaissance du Locataire par e-mail au moins deux



mois avant la date d'entrée en vigueur du changement. Le Locataire a alors le droit de mettre fin au contrat conformément à l'article 6.3.

- 13.2 Tous changements aux Conditions Générales sont portés à connaissance du Locataire au moyen d'une communication sur le site web www.swapfiets.be et par e-mail au Locataire au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur du changement.
- 13.3 Swapfiets peut à tout moment transférer les demandes du Locataire, pour quelle que raison que ce soit, à des tiers.

14. Non-respect des obligations

- 14.1 Swapfiets a le droit d'annuler ou de résilier l'Abonnement avec effet immédiat, en tout ou en partie, au moyen d'une communication écrite au Locataire lorsque :
- Le Locataire est en défaut de respecter ses obligations découlant de l'Abonnement, ;
 - Le Locataire demande la suspension (temporaire) du paiement ou que la suspension (temporaire) du paiement est allouée au Locataire ;
 - La déclaration en faillite du Locataire est demandée, ou lorsque le Locataire est déclaré en état de faillite ;
 - Le Locataire est placé sous curatelle ou lorsque le règlement collectif de dettes pour personnes physiques lui est applicable ;
 - Le Locataire a utilisé le e-bike contrairement aux dispositions des conditions générales (par exemple les dispositions de l'article 4) ;
 - Des biens du Locataire sont retenus pour saisie dont notamment le Vélo ou d'autres bien du Locataire, et que cela influence le Locataire au respect de ses obligations en vertu de l'Abonnement ;
 - Le Locataire fait mauvais usage du service interdit par Swapfiets et ce au préjudice de Swapfiets;
 - Le Locataire fournit expressément des informations erronées à Swapfiets ; ou
 - Lorsque le Locataire n'est plus en mesure de respecter les obligations de l'Abonnement.
- 14.2 Le Locataire est en droit de mettre fin directement à l'Abonnement si Swapfiets n'a pas respecté ses obligations telles que décrites dans le Conditions Générales à plusieurs reprises et/ou de manière grave et considérable.



15. Données digitales et privées

1. Swapfiets considère l'importance de la protection de vos données personnelles. La manière dont nous protégeons vos données personnelles est expliquée dans notre politique de confidentialité. Ceci peut être consulté sur: <https://swapfiets.be/fr/privacy/>. Toute question ou remarque à ce propos peut être adressé à info@swapfiets.be.

16. Droit applicable

- 16.1 L'Abonnement et les Conditions Générales sont régis par le droit belge.
- 16.2 Toute contestation relative à l'interprétation ou l'application de l'Abonnement et/ou des Conditions Générales relève de la compétence exclusive des tribunaux de Louvain, sans préjudice du droit du consommateur de porter le litige devant tribunal du lieu de la résidence du consommateur.

www.swapfiets.be

Version 3.1 juillet 2020

[Version 2.0](#)

