

Foire Aux Questions – Service Velociti

Période COVID-19

Est-ce que le port du masque et des gants sont obligatoires en venant à l'Accueil Vélo et Rando ?

Le port du masque et des gants ne sont pas obligatoires. Toutefois, nous vous invitons vivement à en porter. Seul l'accès à l'espace atelier mécanique est conditionné au port du masque et limité à une personne. L'entrée de cet espace s'effectue par la baie vitrée. Cet espace est désinfecté après chaque passage.

Je souhaite souscrire à un abonnement ou renouveler mon contrat, puis-je passer à n'importe quel moment ?

Il faut prendre rendez-vous au 02.47.33.17.99 ou par mail à velociti@mobilites-touraine.fr

J'avais un contrat pendant la période de confinement, des mesures exceptionnelles sont-elles prises ?

Tous les contrats arrivant à échéance le 31 Mars ou le 30 Avril 2020 sont prolongés gratuitement de 2 mois, et tous les contrats se terminant le 31 Mai 2020 sont prolongés d'1 mois, sans formalités. A la fin de ces mois supplémentaires, les conditions d'attribution des pénalités de retard seront de nouveau valables et appliquées.

Mon contrat se terminait le 31 mars 2020, que se passe-t-il ?

Votre contrat est prolongé gratuitement de 2 mois sans formalité de votre part. Votre contrat se terminera donc le 31 mai 2020.

Vous pouvez d'ores et déjà vous prendre rendez-vous au 02.47.33.17.99 ou par mail à velociti@mobilites-touraine.fr puis vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 boulevard Heurteloup à la date et à l'heure de votre rendez-vous si vous souhaitez renouveler votre contrat, muni de votre pièce d'identité, et de votre justificatif de domicile de moins de 3 mois et éventuellement de votre carte fil bleu.

Vous pouvez également rendre votre vélo au pôle technique Velociti situé au 4 rue de la Vendée.

Mon contrat se terminait le 30 avril 2020, que se passe-t-il ?

Votre contrat est prolongé gratuitement de 2 mois sans formalité de votre part. Votre contrat se terminera donc le 30 juin 2020.

Vous pourrez à partir du mois de juin prendre rendez-vous au 02.47.33.17.99 ou par mail à velociti@mobilites-touraine.fr puis vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 boulevard Heurteloup à la date et à l'heure de votre rendez-vous, si vous souhaitez renouveler votre contrat, muni de votre pièce d'identité, et de votre justificatif de domicile de moins de 3 mois et éventuellement de votre carte fil bleu.

Vous pouvez également rendre votre vélo au pôle technique Velociti situé au 4 rue de la Vendée.

Mon contrat se termine le 31 mai 2020, que se passe-t-il ?

Votre contrat est prolongé gratuitement de 1 mois sans formalité de votre part. Votre contrat se terminera donc le 30 juin 2020.

Vous pourrez à partir du mois de juin prendre rendez-vous au 02.47.33.17.99 ou par mail à velociti@mobilites-touraine.fr puis vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 boulevard Heurteloup à la date et à l'heure de votre rendez-vous, si vous souhaitez renouveler votre contrat, muni de votre pièce d'identité, et de votre justificatif de domicile de moins de 3 mois et éventuellement de votre carte fil bleu.

Vous pouvez également rendre votre vélo au pôle technique Velociti situé au 4 rue de la Vendée.

[Je ne veux/peux pas sortir de chez moi, comment renouveler mon contrat ou rendre mon vélo ?](#)

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer pour régulariser votre contrat de location, vous devez dans un premier temps avertir l'Accueil Vélo et Rando par mail à velociti@mobilites-touraine.fr ou par téléphone au 02.47.33.17.99. Aucun renouvellement ne peut être fait à distance. Votre vélo peut cependant être rendu par une personne de votre entourage au pôle technique Velociti situé au 4 rue de la Vendée.

[Je n'ai pas utilisé le vélo pendant le confinement, puis-je me faire rembourser ?](#)

Tous les contrats arrivant à échéance le 31 Mars ou le 30 Avril 2020 sont prolongés gratuitement de 2 mois sans formalités. Tous les contrats arrivant à échéance le 31 Mai 2020 sont prolongés gratuitement de 1 mois, sans formalités. Aucun remboursement ne sera effectué.

[On m'a volé mon vélo pendant le confinement, que faire ?](#)

Si vous vous êtes fait voler votre vélo, vous devez aller déposer plainte aux autorités locales en mentionnant l'ensemble des éléments relatif au vol (lieu/horaires/type de vélo...). Vous devez ensuite vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Boulevard Heurteloup avec votre plainte afin que les agents d'accueil en réalisent une copie et signalent le vélo comme volé dans la base de données nationale.

[Quelles mesures sanitaires sont mises en place quant à la création du contrat et la remise du vélo ?](#)

Les mesures barrières sont appliquées à l'Accueil Vélo et Rando :

- Une vitre en plexiglass est installée au comptoir d'accueil
- Du gel hydroalcoolique est à votre disposition à l'entrée de l'équipement
- Deux personnes sont acceptées en simultanée au comptoir d'accueil.
- Port du masque par les agents d'accueil.

Les mesures barrières sont appliquées au pôle technique :

- Une seule personne à la fois dans l'espace
- Port du masque ou de la visière par le mécanicien.
- Nettoyage régulier de la zone d'accueil.
- Désinfection des zones « touchées » sur le vélo
- Mise en place de la distanciation physique au maximum lors de la remise ou du retour du vélo (1m)

[Est-ce que je peux essayer un vélo avant d'établir un contrat ?](#)

Par mesures sanitaires le test des vélos n'est pas possible.

Informations générales

[Quels sont les horaires d'ouverture du service Velociti à l'Accueil Vélo et Rando ?](#)

Le service Velociti a les mêmes horaires d'ouverture que l'Accueil Vélo et Rando. Jusqu'à nouvel ordre l'accueil est ouvert du lundi au samedi de 10h à 19h.

[Quels sont les horaires d'ouverture du pôle technique Velociti ?](#)

Le pôle technique Velociti (lieu de retrait et réparation des vélos) réouvre du mardi au samedi de 9h à 19h.

[Quels moyens de paiement sont acceptés pour souscrire à un contrat de location ?](#)

Vous pouvez régler votre contrat de location par carte bancaire ou en espèces.

[Je souhaite louer un Velociti, comment faire ?](#)

Pour souscrire à un contrat de location, vous devez vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Boulevard Heurteloup 37000 Tours avec une pièce d'identité, un justificatif de domicile de moins de 3 mois, un RIB, un moyen de paiement (CB ou espèces) et votre carte Fil Bleu si vous avez un abonnement en cours de validité.

Nous vous demandons de prendre rendez-vous au 02.47.33.17.99 ou par mail à velociti@mobilites-touraine.fr

[Je souhaite louer un Velociti, quels types de vélo proposez-vous à la location ?](#)

Deux types de vélo sont disponibles à la location : des vélos standards avec panier et des vélos pliants. Deux tailles de vélos standards sont disponibles : 26 et 28 pouces.

[Quels équipements sont fournis avec le vélo ?](#)

Lors de la souscription de votre contrat, vous choisissez le type de vélo que vous souhaitez louer : standard ou pliant. Les deux modèles de vélos vous seront fournis avec cadenas et équipements de sécurité (lumières avant/arrière fonctionnelles ; avertisseur sonore ; catadioptrés sur les pédales et sur les roues). Le vélo standard dispose également d'un panier.

[Est-il possible de louer un vélo pour mon enfant qui est mineur ?](#)

Vous pouvez souscrire à un contrat de location pour votre enfant. Le contrat de location sera établi à son nom mais vous êtes responsable en cas de dégradation ou vol du vélo.

Pour établir le contrat, vous devrez vous présenter à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Boulevard Heurteloup avec : votre pièce d'identité et celle de votre enfant, un justificatif de domicile de moins de 3 mois ainsi qu'une attestation sur l'honneur certifiant que votre enfant est hébergé chez vous à titre de domicile principale, un RIB à votre nom et une attestation certifiant que vous vous engagez financièrement en cas de dégradation ou de vol du vélo pour le contrat de votre enfant et la carte Fil Bleu de votre enfant si il dispose d'un abonnement en cours de validité.

[J'ai loué un Velociti mais j'ai déménagé et changé de banque depuis le début de ma location, que dois-je faire ?](#)

Tout changement de situation administrative (adresse de domiciliation bancaire ; résidence principale) doit être mentionné à l'Accueil Vélo et Rando, en apportant les nouvelles pièces justificatives (RIB ou justificatif de domicile de moins de 3 mois) au 31 Boulevard Heurteloup ou en nous envoyant les pièces par mail à velociti@mobilites-touraine.fr.

[J'ai déjà loué un Velociti il y a quelques mois puis j'ai rendu mon vélo. J'aimerais de nouveau souscrire à un contrat de location, dois-je ramener de nouveau les documents justificatifs nécessaires à la création d'un nouveau contrat ?](#)

Oui, pour toute nouvelle souscription, vous devez vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Boulevard Heurteloup 37000 Tours avec une pièce d'identité, un justificatif de domicile de moins de 3 mois, un RIB, un moyen de paiement (CB ou espèces) et votre carte Fil Bleu.

Nous vous demandons de prendre rendez-vous au 02.47.33.17.99 ou par mail à velociti@mobilites-touraine.fr

[Quelles sont les réparations ou réglages compris dans le contrat ? Quels sont les tarifs ?](#)

Votre contrat prévoit un forfait de réparation gratuite dans le cadre d'une usure normale du vélo (remplacement de patins de freins ; pédales...). Lorsqu'il s'agit d'une casse ou d'une usure considérée comme anormale, le pôle technique vous proposera un devis pour effectuer ces réparations.

Plus de renseignement auprès du pôle technique Velociti au 02.47.61.22.23.

[A partir de quand les pénalités de retard s'appliquent-elles ?](#)

Les pénalités de retard s'appliquent dès le premier jour de retard.

Renouvellement d'un contrat de location

[Je souhaite renouveler mon contrat, comment faire ?](#)

Pour renouveler votre contrat de location, vous devez vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Bd Heurteloup 37000 Tours avec une pièce d'identité, un justificatif de domicile de moins de 3 mois, un RIB si celui-ci a changé, un moyen de paiement (CB ou espèces) et votre carte Fil Bleu si vous avez un abonnement en cours de validité.

Est-ce que je peux renouveler mon contrat à distance ?

Il est impossible de renouveler un contrat de location à distance. Vous devez vous déplacer à l'Accueil Vélo et Rando avec les justificatifs nécessaires au renouvellement : pièce d'identité, justificatif de domicile de moins de 3 mois, un RIB si celui-ci a changé, un moyen de paiement (CB ou espèces) et votre carte Fil Bleu si vous avez un abonnement en cours de validité.

A partir de quel moment puis-je renouveler mon contrat de location ?

Vous pouvez renouveler votre contrat de location Velociti dès le premier jour du dernier mois de la date d'échéance de votre contrat. (ex : fin de contrat au 31/06. Vous pouvez passer renouveler dès le 1^{er} juin)

Je ne veux/peux pas sortir de chez moi, comment renouveler mon contrat ou rendre mon vélo ?

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer pour rendre votre vélo ou renouveler votre contrat, vous devez dans un premier temps avertir l'Accueil Vélo et Rando par mail à velociti@mobilites-touraine.fr ou par téléphone au 02.47.33.17.99. Aucun renouvellement ou nouveau contrat ne peut être fait à distance. Votre vélo peut cependant être rendu par une personne de votre entourage munie d'une attestation écrite de votre part, au pôle technique Velociti situé au 4 rue de la Vendée.

Retour d'un vélo

Je souhaite rendre mon vélo avant la fin de mon contrat, puis-je me faire rembourser les mois perdus ?

Vous pouvez rendre votre vélo dès que vous le souhaitez au pôle technique Velociti, situé au 4 rue de la Vendée. Aucun mois ne sera remboursé.

Ai-je besoin de retourner à l'Accueil Vélo et Rando pour rendre mon vélo ?

Il n'est pas nécessaire de revenir à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Boulevard Heurteloup pour rendre votre vélo. Vous pouvez vous rendre directement au pôle technique Velociti, situé au 4 rue de la Vendée.

Je ne suis pas disponible pour rendre mon vélo, comment faire ?

Si vous n'êtes pas disponible pour rendre votre vélo, vous donnez une procuration à une personne de votre entourage, par attestation écrite. Celle-ci devra se rendre au pôle technique Velociti au 4 rue de la Vendée avec l'attestation écrite, votre contrat de location, votre vélo et les clés de votre cadenas.

Vol d'un vélo

Je me suis fait voler mon vélo, que dois-je faire ?

Si vous vous êtes fait voler votre vélo, vous devez aller déposer plainte auprès des autorités locales en mentionnant l'ensemble des éléments relatif au vol (lieu/horaires/type de vélo...). Vous devez ensuite vous rendre à l'Accueil Vélo et Rando au 31 Boulevard Heurteloup avec votre plainte afin que les agents d'accueil en réalisent une copie et signalent le vélo comme volé dans la base de données nationales. Ce signalement permet aux autorités de police de rechercher votre vélo volé et de sanctionner le voleur.

Je me suis fait voler mon vélo, ma caution a été encaissée mais j'ai retrouvé mon vélo, que dois-je faire ?

Si vous avez retrouvé votre vélo, vous devez impérativement vous rendre au pôle technique Velociti au 4 rue de la Vendée pour retourner le vélo. Vous devez également en informer l'Accueil Vélo et Rando par téléphone au 02.47.33.17.99, mail à velociti@mobilites-touraine.fr ou au comptoir d'accueil au 31 Boulevard Heurteloup à Tours.

Vous pouvez prétendre à un remboursement de votre caution, si vous effectuez une demande écrite de remboursement au maximum deux mois après la date d'échéance de votre contrat de location. Cette demande est à adresser par courrier au Syndicat des Mobilités de Touraine.