



Contestation contre c-vélo pour vélo mal accroché

Par gerrard008

Bonjour,

J'ai fait le 10 mai mon voyage à Clermont-Ferrand et j'ai pris un abonnement de 24h sur la station de C-Vélo (Clermont-Ferrand) de Jaude.

J'ai déposé mon vélo sur une autre station en le voyant afficher la durée et la distance parcourue que je me souviens encore par coeur. Aujourd'hui j'ai reçu un sms me disant que j'ai été débité de 51 euros pour une utilisation de 19h45min (temps de parcours obtenu après mon rappel).

La madame m'a expliqué que le vélo est mal accroché, et refuse de me fournir le compte-rendu (elle m'a laissé un message vocal ce midi pour me demander sur quelle station j'avais laissé mon vélo, raison pour laquelle je leur ai appelé). Selon elle, une personne de la société a dû chercher dans les stations à proximité pour retrouver mon vélo "pas du tout accroché".

Lorsque je lui demande si je pourrais contester ce débit, elle m'a simplement refusé. Peut-être j'aurais dû prendre une photo lorsque ce vélo affichait la distance et la durée (on avait pas la possibilité de prendre un justificatif de retour de vélo).

J'ai pu obtenir, grâce à un témoin jamais rencontré avant mon passage à cette ville, sa déclaration sur l'honneur d'avoir vu mon vélo bien accroché et affiché la distance et le temps parcouru. J'ai joint celle-ci à ma lettre de réclamation, et j'ai vu aujourd'hui le retour de refus de la part de la société C-Vélo, me répétant que mon vélo n'a pas été bien accroché (en état de "pause" mais pas en "fin de course"), et je fais partie des 0,7% des usagers n'accrochant pas correctement leur vélo (soit un incident tous les 140 trajets).

La société justifie également que le même vélo est utilisé normalement par les utilisateurs, alors que je leur avais posé la question sur une éventuelle faille de la borne d'accrochage. J'ai toujours pas pu obtenir un compte-rendu informatique de l'incident.

Quelles sont selon vous les recours possibles? J'habite actuellement à Saint-Etienne. Quelle est l'association des consommateurs que je dois contacter (Clermont-Ferrand ou Saint-Etienne)? Quelles seraient mes chances d'aboutir sur une démarche judiciaire? Une telle retenue pour tous les 140 trajets effectués est clairement trop pour un système de vélo en libre service.

Merci par avance pour vos réponses, car chacune d'entre elles me seront très utiles.