

Charte d'engagement « Coup de pouce Vélo-Réparation »

Je participe à l'opération "*Coup de pouce Vélo-Réparation*" mise en place par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire à travers le programme de Certificats d'Economies d'Energie (CEE) **Alvéole** à l'occasion du déconfinement.

Ce dispositif a pour objectif d'inciter les propriétaires à faire réparer leur vélo pour l'utiliser comme mode de déplacement principal dans le cadre du déconfinement. La réparation doit assurer les éléments essentiels de bon fonctionnement et de sécurité.

Gestes barrières et affluence en magasin/local :

L'ensemble des dispositions relatives aux gestes barrières sont disponibles sur le site du gouvernement

www.gouvernement.fr/info-coronavirus

Dans le cadre de l'accueil du public dans vos magasins ou locaux **je m'engage** à respecter les **gestes barrières préconisés par le gouvernement** et limiter l'affluence en privilégiant la **prise de rendez-vous préalable** pour toute réparation.

Les gestes barrières **doivent être respectés** par l'ensemble des professionnels ainsi que par les clients :

- Lavez-vous les mains régulièrement ;
 - o *Vous pouvez prévoir à l'entrée un distributeur de gel hydroalcoolique*
- Toussez ou éternuez dans votre coude ;
 - o *Vous pouvez demander le port du masque grand public*
- Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le ;
- Respectez la distanciation sociale : minimum 1 mètre entre chaque client ;
 - o *Vous pouvez limiter le nombre de personnes dans votre magasin et organiser le flux avec la prise de rendez-vous*

Je peux **afficher les gestes barrières et les dispositions spécifiques** prises pour limiter l'affluence et les risques pour vous et vos clients.

Offre à destination des propriétaires particuliers de vélos

Pour chaque propriétaire souhaitant remettre en état son vélo dans le cadre du plan de déconfinement « Coup de pouce Vélo-Réparation » **je m'engage** à :

- Effectuer une remise totale sur le prix hors taxes facturé, dans la limite de **50€ par vélo**, la TVA restant à la charge du client. L'application de cette remise doit se faire sur la ligne « **Moyen de paiement Coup de pouce Vélo-Réparation** ».

- Garantir l'unicité de l'opération « Coup de pouce Vélo-Réparation » - **chaque propriétaire** ne pourra bénéficier de la remise sur facture qu'**une seule fois par vélo** :
 - o **Je m'engage à vérifier l'identité** du propriétaire ;
 - o **Je m'engage à transmettre les éléments d'identification du vélo** ;
 - o **Je m'engage à refuser la prise en charge par le** « Coup de pouce Vélo-Réparation » pour un **vélo déjà réparé** dans le cadre du présent dispositif.
- **Utiliser uniquement l'application smartphone** « Coup de pouce Vélo-Réparation » pour **toutes les étapes d'enregistrement de la demande** et pour prendre une photo du vélo.
 - o **Je m'engage** à ce que mon smartphone dispose des fonctionnalités suivantes :
 - Navigateur Web,
 - Réseau mobile avec données cellulaires ou WIFI,
 - Prise de photo,
 - Géolocalisation.
- Transmettre les documents justificatifs requis, exclusivement sur la plateforme www.coupdepoucevelo.fr afin de garantir le respect des normes de gestion et de protection des données personnelles.

Qualité de service, relation client et communication

Je m'engage à

- Facturer le client au **prix juste**, sans gonflement artificiel de la facture ou **augmentation massive de mes tarifs** dans le cadre « Coup de pouce Vélo-Réparation ».
- Proposer une **large gamme de réparations** permettant de faire bénéficier à mes clients d'un **service complet pour la remise en état** de leurs vélos.
- **Refuser la prise en charge** par le « Coup de pouce Vélo-Réparation » d'opérations considérées comme strictement **cosmétiques** ou **sportives** et ne concernant pas la réparation d'un vélo.
- **Participer à la communication** autour du programme Alvéole « Coup de pouce Vélo » :
 - o Recommander le volet « Coup de pouce Vélo-Remise en selle » aux clients qui en font la demande ou chez qui j'identifie un besoin de remise en selle, en leur communiquant si possible les coordonnées d'un prestataire local proposant ce service ;
 - o Afficher sur la devanture, le mur ou le comptoir d'accueil les documents de communication et d'information requis par au programme Alvéole « Coup de pouce vélo » (qui me seront transmis par le Programme) ;
 - o Inviter les propriétaires à **prendre rendez-vous** pour bénéficier d'une réparation « Coup de pouce Vélo-Réparation » à compter du 11 mai 2020.

Pour faciliter vos démarches d'accueil, nous vous invitons à demander aux propriétaires de se préinscrire à compter du 11 mai 2020 directement sur le site www.coupdepoucevelo.fr s'ils disposent d'un accès internet et d'une adresse mail pour faciliter la saisie des données sur le lieu de réparation.

Documents transmis et respect de la procédure

Afin d'obtenir le remboursement des remises sur factures effectuées, **je m'engage** à respecter la procédure fixée par le programme Alvéole « Coup de pouce-Réparation » et notamment les points suivants :

- Je m'inscris en fournissant l'intégralité des renseignements demandés sur plateforme web www.coupdepoucevelo.fr et j'attends la validation de mon inscription.
- Je propose le « Coup de pouce Vélo-Réparation » uniquement :
 - o Si mon compte professionnel est validé,
 - o Pour des réparations à compter du 11 mai 2020.
- Je respecte les mentions obligatoires à intégrer à la facture par opération « Coup de pouce Vélo-Réparation ». (Mentions disponibles sur mon espace professionnel)
- **Je garantis l'unicité de l'opération** « Coup de pouce Vélo-Réparation » et je vérifie et certifie que **chaque propriétaire** ne bénéficie de la remise sur facture qu'**une seule fois par vélo**.
- Je transmets les pièces demandées pour chaque dossier, incluant la facture et la photo du vélo géolocalisée et horodatée envoyée à travers plateforme web.
- Dans le cas de dossiers pour lesquels des documents complémentaires sont demandés (dossiers incomplets, illisibles...), je transmets ces éléments dans les délais demandés par le Programme Alvéole « Coup de pouce vélo ».
- J'ai pris connaissance de la procédure et des pièces justificatives attendues (documents à consulter sur la plateforme web et disponibles sur mon espace professionnel)

Confidentialité et RGPD

Je m'engage à :

- Ne pas utiliser les données personnelles des clients à une autre fin que celle prévue dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie ;
- A ne pas réaliser de démarchages commerciaux abusifs et proposer le « Coup de pouce Vélo-Réparation » en dehors du cadre prévu par la présente charte d'engagement.

Je prends acte que mon affiliation peut être suspendue en cas de manquement à cette charte ou aux dispositions relatives aux Certificats d'Economies d'Energie. En cas de fraude répétée, mon affiliation pourra être résiliée définitivement. Mes offres sont alors retirées du site internet du ministère chargé de l'énergie et de la plateforme www.coupdepoucevelo.fr et **je m'engage** à supprimer toute référence à mon engagement dès que mon affiliation est suspendue ou résiliée.