

Informations Générales des stations LOVÉLO libre-service



Les stations **LOVÉLO libre-service** sont implantées dans les communes de Rouen, Petit-Quevilly et Sotteville-lès-Rouen. Elles sont reconnaissables par leurs arceaux de couleur **framboisine**.

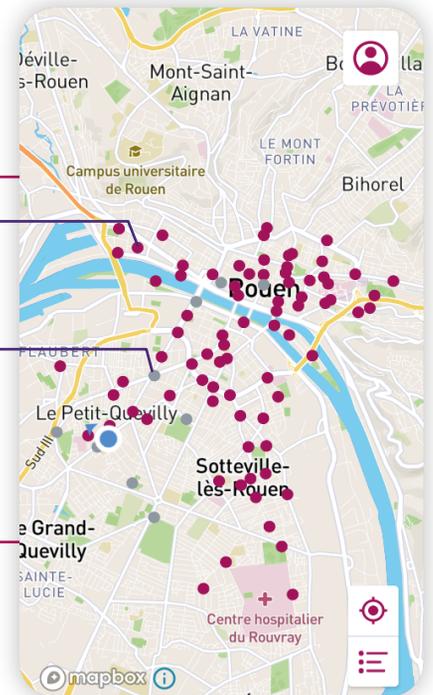
La carte de ces stations est accessible depuis l'application **LOVÉLO libre-service** et sur internet lovelolibreservice.fr dans l'onglet «Station».

Comment sait-on qu'une station est active ?

Les stations actives apparaissent en points roses sur la carte.

Les stations vides apparaissent en points gris.

Les stations hors-service n'apparaissent pas sur la carte.



Guide de création de compte de l'App LOVÉLO libre-service

Pour profiter pleinement du service **LOVÉLO libre-service**,
créez votre compte en **3 min** !

Étape 1 :

Ouvrez l'application.
Cliquez sur "Nouveau
voyageur, s'inscrire"



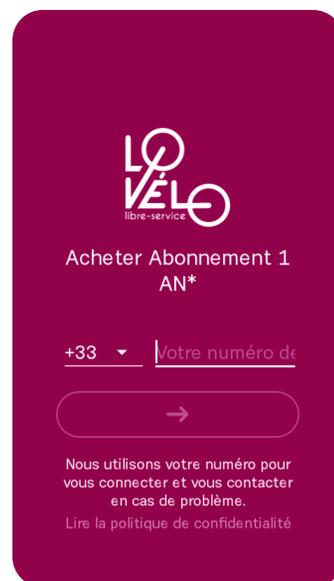
Étape 2 :

Choisissez l'offre
correspondante à
votre besoin.



Étape 3 :

Saisissez votre numéro de
téléphone mobile.



Étape 4 :

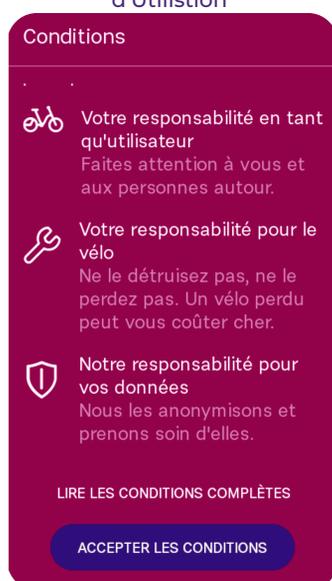
Saisissez le code
d'authentification reçu.



Étape 5 :

Acceptez les CGU*.
Procédez au paiement,
par carte bancaire,
de l'offre souscrite.

*Conditions Générales
d'Utilisation



Étape 6 :

Votre compte est créé !
Renseignez vos
coordonnées
afin de profiter au mieux
du service !



Points de vigilance après l'installation de l'application :

Une fois l'application installée, donnez-lui les accès suivants dans les réglages de votre smartphone :

-  **Bluetooth** (pour que vous puissiez vous connecter au vélo)
-  **Localisation** (pour que vous puissiez vous orienter pendant votre trajet et localiser les stations)
-  **Appareil photo** (pour pouvoir scanner le QR code des vélos)
-  **Stockage** du téléphone (pour que l'application puisse nous transmettre les photos prises lors de vos signalements)

Bonne route !

Un problème d'accès à la suite d'une **création de compte** ?

Signalez-nous vos difficultés en contactant notre assistance téléphonique* au 02 32 08 18 31 ou par mail à l'adresse contact@lovelolibreservice.fr

*Heures d'ouverture : du lundi au samedi de 8h00 à 20h00. Dimanche et jours fériés de 9h00 à 19h00.

Le lexique des **pictos** de l'app **LOVÉLO libre-service** :

Fonctionnalité de l'App

Accès à votre compte
utilisateur



Activer et recentrer
votre position GPS

Accès stations "plus proches"
et "plus utilisées"



Accès aux informations
du service LOVÉLO Libre-service

2km 

SCANNEZ QR POUR DÉVERROUILLER

Redirection itinéraire Google maps

Déverrouiller un vélo

 4 vélos
 6 disponibles

ÉCRIVEZ-NOUS

Nombre de vélos et de places
de parking disponibles sur station

Accès à FAQ dans
la rubrique "Aide"

Guide d'utilisation de l'App LOVÉLO libre-service

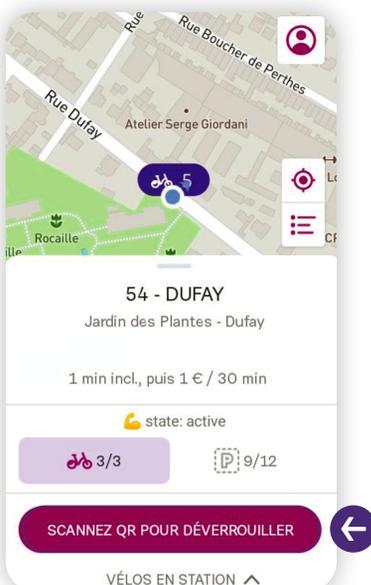
Pour profiter pleinement du **service LOVÉLO libre-service**, c'est un jeu d'enfant !
Assurez-vous d'avoir téléchargé notre **application**,
et que votre smartphone soit équipé de la version appropriée
d'**Android** ou **iOS**.

Lorsque vous arrivez à la **station de vélos**, voici ce que vous devez faire pour commencer votre trajet :

- **Activez votre GPS** en permettant à l'application d'accéder à votre emplacement. Regardez la carte de l'application où vous verrez votre position.
- **Cliquez sur le point de la station** sur laquelle vous souhaitez louer un VLS. Votre position GPS doit être en parfaite harmonie avec l'emplacement de la station de vélos sur la carte.

Scannez le QR code de la menotte située à l'arrière du vélo

Étape 1 :
Cliquez sur le bouton
"**Scanner QR pour déverrouiller**"



Étape 2 :
Scannez le QR code,
situé sur la menotte
à l'arrière du vélo



Étape 3 :
Cliquez sur le bouton
"**Déverrouiller**"



Mettre en pause le trajet

Qui dit aventure à vélo dit aussi règles à suivre ! **Attention**, les pauses ne sont autorisées que lorsque vous vous trouvez à 100 mètres ou plus d'une station d'arceaux LOVÉLO libre-service.

Pour s'arrêter sur son trajet, repérez le bouton "**Mettre en pause**" sur l'application. Vous le trouverez, bien en évidence, du côté droit, au-dessus de la carte des stations.

⚠ La pause ne met pas fin à votre location : le temps de pause est facturé suivant les mêmes modalités que le temps de trajet, et il est nécessaire de redéposer le vélo en station pour terminer votre location.

Pour faire une **petite pause** pendant votre trajet :

Étape 1 :

Cliquez sur le bouton "**Mettre en pause**"



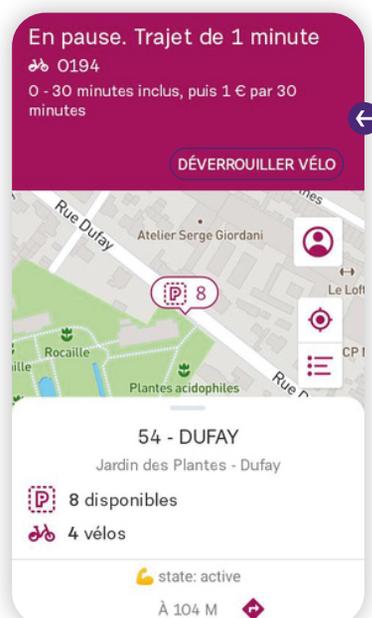
Étape 2 :

Procédez au **verrouillage manuel** de la menotte.



Pour reprendre votre trajet,

Appuyez sur le bouton "**Déverrouiller vélo**".



Oups, une petite mise en garde importante !

Si vous êtes bloqué et que vous rencontrez un problème de restitution ou de clôture de trajet, il est impératif d'attacher le vélo à un **point fixe**, sans gêne pour les piétons ou les autres véhicules et de verrouiller la menotte avant de laisser un vélo hors station.



En train de communiquer avec le vélo

Contactez notre service au **02 32 08 18 31** (du lundi au samedi de 8h à 20h, et le dimanche et jours fériés de 9h à 19h). En dehors de ces heures, envoyez nous un e-mail à contact@lovelolibreservice.fr, en nous expliquant le souci que vous avez rencontré et la durée de votre trajet. Dès que nous recevons votre message, notre équipe se chargera de **résoudre le problème** et ajuster votre trajet.

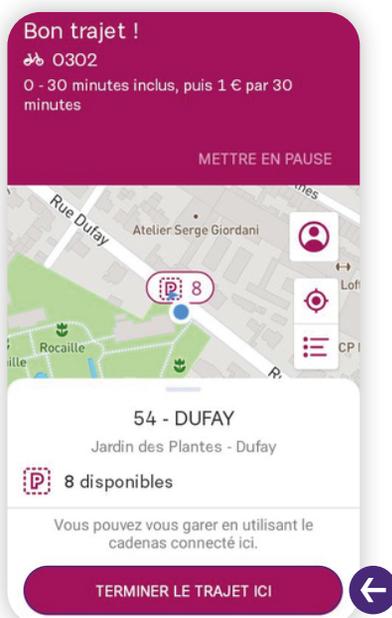
Terminer / clôturer un trajet

Encore une petite **mise en garde** ! La clôture de votre trajet ne peut être accomplie qu'aux stations LOVÉLO libre-service. Les vélos doivent être uniquement attachés aux arceaux de couleur **framboisine**.

Assurez-vous que votre GPS ainsi que votre Bluetooth  **soient toujours activés** car ils sont essentiels pour clôturer aisément votre trajet. Et n'oubliez jamais, sous aucun prétexte, de **verrouiller la menotte** du vélo, sinon vous ne pourrez pas clôturer votre trajet.

Étape 1 :

Cliquez sur le bouton **“Terminer le trajet ici”**



Étape 2 :

Procédez au **verrouillage manuel** de la menotte.



Étape 3 :

Un **message de confirmation** vous permet de quitter la station.



Comment stationner les vélos sur les stations ?

→ Si tous les arceaux sont pris, stationnez les vélos tête-bêche le long de l'arceau pour faciliter l'ouverture de la béquille afin de **stabiliser le vélo**.

→ Puis, **terminez votre trajet** comme expliqué dans la vidéo « Comment utiliser le service LOVÉLO » **ici**.

 À la fin d'un trajet, vous pouvez nous signaler un problème en cliquant sur le bouton «Signaler un problème».

Attention, voici un message d'erreur important à garder en tête !

Après avoir restitué votre vélo, vous devez patienter **10 minutes*** avant de reprendre un vélo pour un nouveau trajet. Soyez patient !

*Valable uniquement pour des trajets d'une durée supérieure à 5 minutes.

General Information about LOVÉLO libre-service stations



There are **LOVÉLO libre-service** stations located in Rouen, Petit-Quevilly and Sotteville-lès-Rouen. Look out for their **crimson** bike stands..

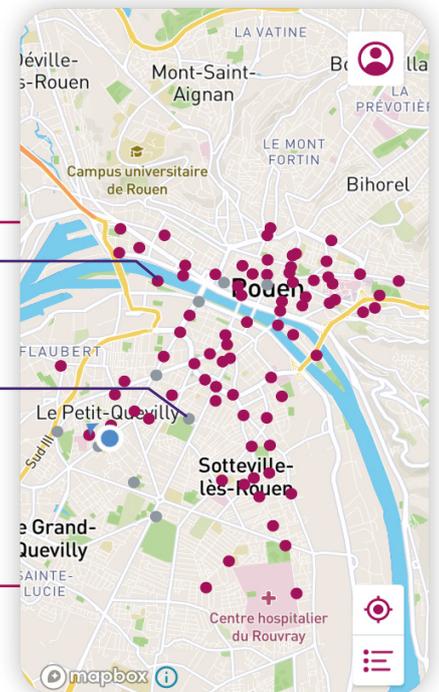
The station map is available on the **LOVÉLO libre-service** app and the "Station" tab on lovelolibreservice.fr.

How do you know if any bikes are available at a station?

Stations with bikes appear as pink dots on the map.

Stations with no bikes appear as grey dots.

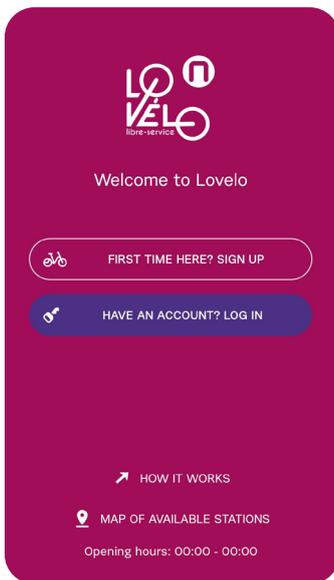
Stations that are out of order do not appear on the map.



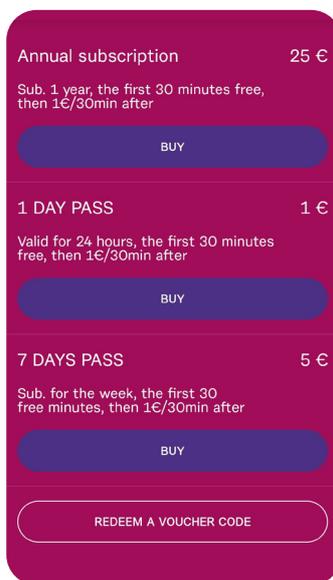
How to create an account on the LOVÉLO libre-service app

It takes just **3 minutes** to create your account
and enjoy your **LOVÉLO libre-service** ride!

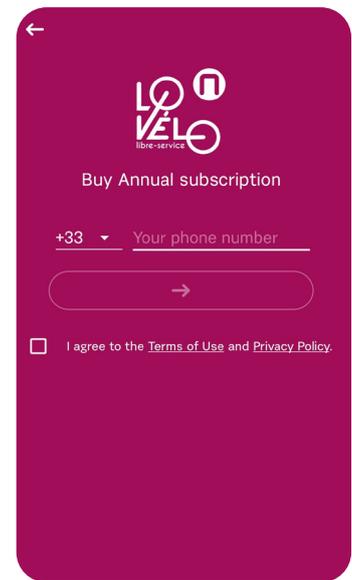
STEP 1:
Open the app.
Click "New user,
sign up"



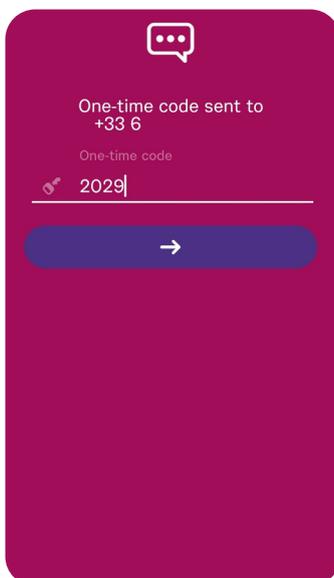
STEP 2:
Choose the right
subscription
for you.



STEP 3:
Enter your
phone number.

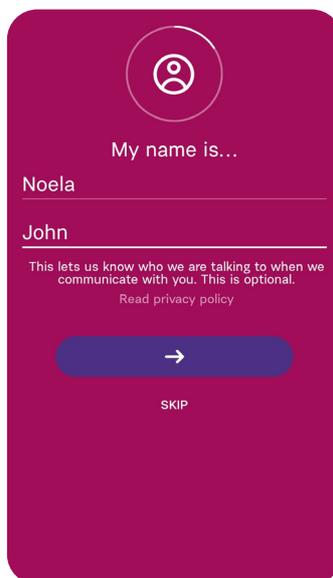


STEP 4:
Enter the verification
code you receive.



STEP 5:
Agree to the T&Cs*.
Pay for your subscription
by card.

*Terms and Conditions



STEP 6:
You're ready to ride!
Enter your coordinates
to get the most out
of the service!



What to do after downloading the app

Once you've installed the app, please provide access to the following features in your settings:

-  **Bluetooth** (to link your phone to the bike)
-  **GPS** (to guide you on your way and find stations)
-  **Camera** (to scan the QR code on the bikes)
-  **Storage** (to transfer any photos you take to the app to report a problem)

Enjoy your ride!

Are you having trouble after **creating your account**?

Please contact our help desk and inform us of any problems on +33 (0)2 32 08 18 31 or email contact@lovelolibreservice.fr

*Opening times: Monday-Saturday 8am-8pm. Sunday and bank holidays: 9am-7pm.

LOVÉLO libre-service app image key:

App Functions

Your user account



Enable and recentre your GPS location

"Nearest" and "most popular" stations



LOVÉLO libre-service information

2km 

Google maps rerouter

SCAN QR TO UNLOCK

Unlock a bike

 2/2

 10/12

Number of bikes and spaces available at station

WRITE TO US

FAQs in the "Help" section



LOVÉLO

libre-service app

user guide

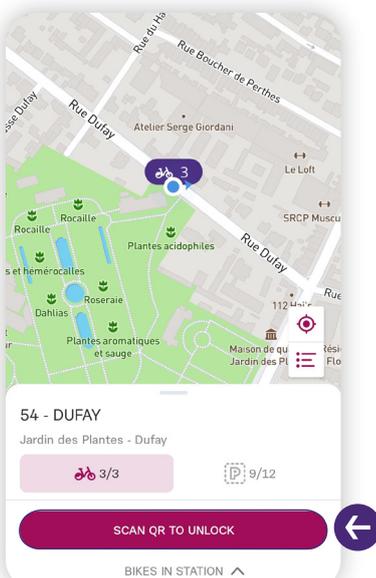
It couldn't be simpler to use **LOVÉLO libre-service!**
Make sure you download our **app**
and that your smartphone has the right version
of **Android** or **iOS**.

Here's how to start your ride once you reach the **bike station**:

- **Enable your GPS** by letting the app access your location.
Use the app's map to find your location.
- **Click on the dot for the station** you'd like to pick up your bike from.
Your GPS location should match the bike station on the map.

Scan the QR code on the lock at the back of the bike.

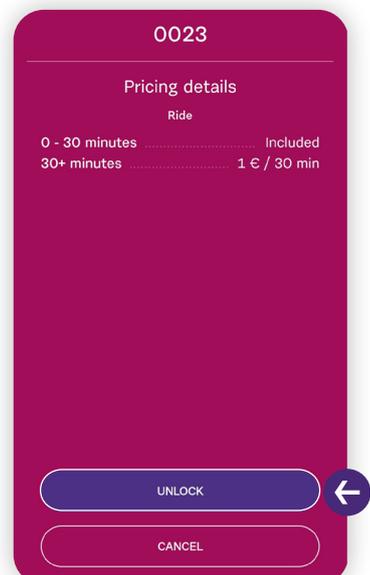
STEP 1:
Click on
"Scan QR code
to unlock"



STEP 2:
Scan the QR code
on the lock at the back
of the bike



STEP 3:
Click on
"Unlock"



Pricing details	
Ride	
0 - 30 minutes	Included
30+ minutes	1 € / 30 min

Pause your ride

Here are some rules of the road! **NB:** you can only take a break when you're 100m or more away from a LOVÉLO self-service docking station.

Use the **"Pause"** button on the app to pause your ride. The button is on the right-hand side above the station map.

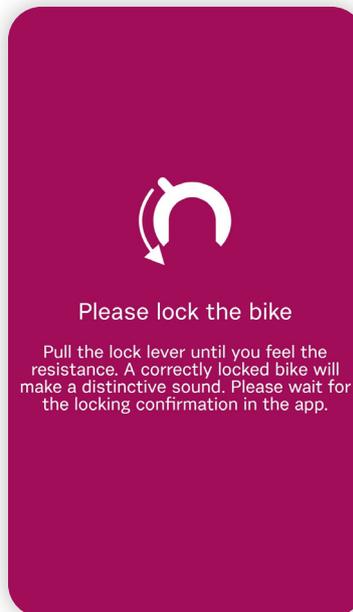
⚠️ Pausing your ride doesn't stop your rental: you still pay for the time you stop for and must drop the bike back off at the station to end your rental.

How to take a **break** during your ride:

STEP 1:
Click on
"Pause"



STEP 2:
Engage the lock
by hand.



Click on
"Unlock bike"
to restart your ride.



Here's something to remember!

If you get stuck and have an issue returning your bike or ending your ride, please secure your bike to a fixed object out of the way of pedestrians or other vehicles and engage the lock if you can't drop the bike off at a station.

Call us on **+33 (0)2 32 08 18 31** (Monday-Saturday: 8am-8pm and Sunday and bank holidays: 9am-7pm). **Out of hours**, please email us on contact@lovelolibreservice.fr with any issues you encounter and the duration of your ride. Our team will take care of the issue and alter your ride as soon as we get your message.

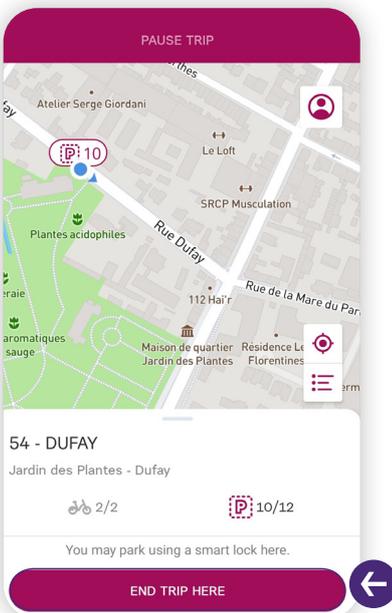


End a ride

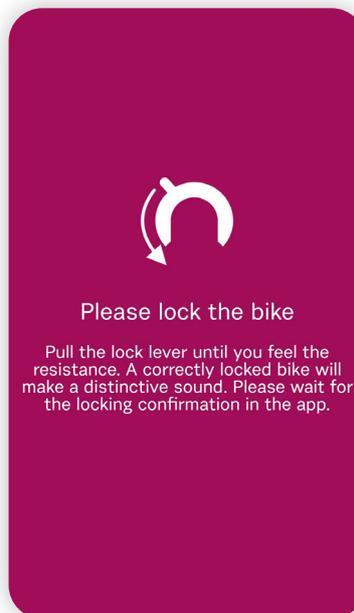
Here's another thing to **remember!** You can only end your ride at LOVÉLO libre-service stations. You can only secure the bikes to the **crimson** stands.

Keep your GPS and Bluetooth on ✂ as you need them to end your ride. And never ever forget to **engage the lock** or else you won't be able to end your ride.

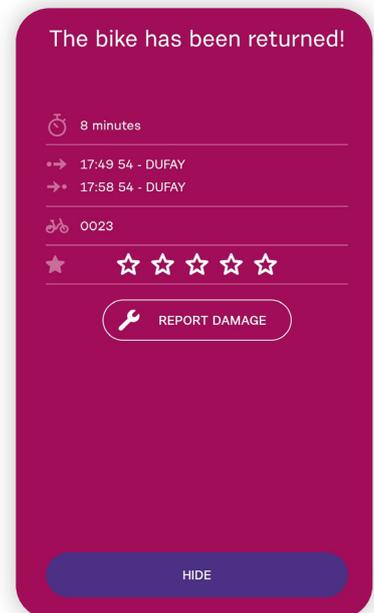
STEP 1:
Click the
“End ride here”
button



STEP 2:
Engage the lock
by hand.



STEP 3:
You can leave the station
when you receive a
confirmation message.



How to dock bikes at stations?

→ If all the stands are taken, dock your bike head to tail with another against the stand so you can use the kickstand to **steady the bike**.

→ Then, **end your ride** as detailed in the How It Works video [here](#).

💡 You can report any problems using the "Report a problem" button after your ride.

Here's something that's worth bearing in mind!

You have to wait **10 minutes*** between docking a bike and hiring another one. Be patient!

*Only applies to rides that last more than 5 minutes.