

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2024

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « CGVU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service TWISTO VELOLIB. TWISTO VELOLIB est un service de vélos en libre-service de Keolis Caen Mobilités (ci-après le « Service »). Sa gestion est confiée à Keolis Caen Mobilités.

La souscription au Service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGVU.

Ces CGVU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr).

Ces CGVU s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGVU.

### 1. DÉFINITIONS

- **Client** désigne à la fois le Payeur et l'Utilisateur.
- **Exploitant** désigne Keolis Caen Mobilités à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par la Communauté urbaine Caen la mer
- **Matériel** désigne les Vélos et/ou les batteries et chargeurs.
- **Payeur** désigne toute personne physique ou morale, ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat ou la souscription d'un ou plusieurs services
- **Service** désigne le service de Vélo en libre-service proposé par l'Exploitant.
- **Stations** désigne une aire de stationnement des Vélos équipée d'une Borne et de Bornettes.
- **Utilisateur** désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2 utilisant le Service.
- **Vélo** désigne les vélos utilisés dans le cadre du Service proposé par Keolis Caen Mobilités.

### 2. STRUCTURE DU SERVICE

Le Service permet au Client qui y a adhéré, d'emprunter un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Le Service est composé de Stations avec une borne principale et des bornettes d'accrochage permettant la mise à disposition ou la remise du Matériel. La borne principale permet l'identification du Client. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes et d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un Vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du Vélo. Les Vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux bornettes d'accrochage. Le Service permet au Client qui y a adhéré, d'emprunter un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Le Service est réservé aux personnes âgées de 15 ans et plus.

### 3. ACCÈS AU SERVICE

L'utilisation du Service est strictement personnelle. Le Client a le choix entre deux types de souscription :

#### Option 1 : Souscription occasionnelle à la borne

La souscription occasionnelle au Service est réalisée sur les bornes disponibles à chaque Station. Le paiement à la borne est réalisé uniquement par carte bancaire, via le lecteur bancaire. Un numéro d'accès est alors délivré au Client. Ce numéro d'accès devra être rappelé sur la borne à chaque utilisation du Service afin de permettre le retrait du Matériel.

#### Option 2 : Abonnement annuel

Les formules d'abonnement au Service sont disponibles [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), en Agence Mobilités 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN ou lors des opérations commerciales de l'Agence mobile ou stands itinérants Twisto. L'abonné pourra souscrire à un abonnement annuel. Le montant de l'abonnement est payable au comptant selon les tarifs en vigueur affichés en agence et disponible sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr). Le support sur lequel est chargé l'abonnement est gratuit. La formule annuelle est valable 365 jours à compter de l'achat pour la formule annuelle. Pour souscrire un abonnement, le demandeur doit fournir :

- Une pièce d'identité
- Un relevé d'identité bancaire
- Un justificatif de domicile
- La carte Twisto Atoumod (1 photo d'identité si pas de carte)

#### Retrait et rattachage du Matériel pour les deux options :

Après reconnaissance de la carte Twisto Atoumod ou du numéro d'accès du Client à la borne, le retrait du Matériel se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la bornette. La remise du Matériel est effective uniquement lorsqu'un bip sonore est émis et que le voyant vert s'allume. Le temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre le décrochage du Vélo et le moment où son rattachage est effectif. En cas de difficulté de rattachage par le Client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le centre relation clients ou adresser un mail au service clients [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course. A défaut, l'utilisation ne sera pas clôturée, la facturation poursuivie normalement. Si toutefois l'anomalie est confirmée par le système informatique TWISTO VELOLIB ou démontrée par tous moyens par le Client, le solde client sera recredité.

### 4. PAIEMENT DES SERVICES

Les tarifs en vigueur sont disponibles à chaque Station, en Agence Mobilités et sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr). A chaque modification du tarif, le montant du prélèvement s'effectuera au nouveau tarif en vigueur, après information au Client par tous moyens. En cas de refus express par le Client, il pourra résilier son abonnement. Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur. Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à Keolis Caen Mobilités). Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements au profit d'un ou plusieurs utilisateurs. Pour les Utilisateurs de moins de 16 ans, seul le responsable légal peut souscrire un abonnement.

#### 4.1. Tarification du service

Pour la souscription occasionnelle à la borne : L'inscription au service est gratuite. La consommation du Client est facturée à l'heure en fonction de la durée d'utilisation du Service, en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation. Ce montant sera débité de la carte bancaire du Payeur.

Pour la souscription d'un abonnement annuel : L'inscription au service est payable au comptant selon le tarif en vigueur à la date de souscription. La première heure d'utilisation est gratuite à chaque utilisation du Matériel. La consommation du Client est facturée dès la 61<sup>ème</sup> minute en fonction de la durée d'utilisation du Service, en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation. Au-delà de la 1<sup>ère</sup> heure d'utilisation, toute heure entamée est entièrement due. Ce montant sera soit prélevé sur le compte bancaire du Payeur par prélèvement automatique.

La durée totale de chaque utilisation du service est limitée à 24 heures.

#### 4.2. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription devra être constitué par autorisation de prélèvement lors de la souscription d'un abonnement, ou par carte bancaire lors de la souscription occasionnelle au service. Il ne sera pas encaissé au moment de la souscription.

En cas de dommages subis par le Matériel pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités, après avoir sollicité le Client, se réserve la possibilité de faire supporter au Client les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.

En cas de non-restitution par le Client du Matériel dans le délai de 24 heures, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou de cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie, après avoir sollicité le Client.

Pour les abonnements annuels, la garantie couvre toute la durée de l'abonnement. Pour les Clients occasionnels, la garantie est réservée sur carte bancaire jusqu'à 14 jours après la restitution du Matériel, le temps d'effectuer les démarches pour recrediter le Client.

Ce montant n'est pas prélevé, sauf si un problème est constaté sur le Matériel après la restitution ou en cas de non-restitution de Matériel dans les conditions prévues au présent article.

#### 4.3. Modalités de paiement

##### Cas des Clients occasionnels

Pour les Clients occasionnels, Keolis Caen Mobilités procède, à la restitution du Matériel, au prélèvement bancaire des consommations horaires (cf. article 4.1) et le cas échéant, le montant du dépôt de garantie dans les conditions définies à l'article 4.2.

##### Cas des abonnés annuels

Au-delà des 60 premières minutes d'utilisation d'un Vélo en libre-service, le montant consommé sera prélevé sur le compte bancaire indiqué sur le mandat du Payeur, selon les tarifs en vigueur.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2024

Les consommations liées à l'abonnement sont payées par prélèvement automatique SEPA. Le Payeur devra impérativement fournir une adresse mail aux services de Keolis Caen Mobilités. Les factures dématérialisées seront envoyées par e-mail tous les mois, si des consommations doivent être prélevées. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Caen Mobilités sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le Payeur, autorise Keolis Caen Mobilités à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée le 25 de chaque mois.

Lors de la souscription d'un abonnement, le Payeur doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat.

Il appartient au Payeur de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Caen Mobilités de toute modification desdites informations survenues au cours de l'abonnement, via Keolis Caen Mobilités située au 2 avenue des étangs 14123 Fleury sur Orne. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 15 du mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. En cas de non-respect de cette obligation, le Payeur ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Caen Mobilités en cas de litige.

Keolis Caen Mobilités notifiera au Payeur, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. Le Payeur peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le Payeur doit s'adresser à Keolis Caen Mobilités situé au 2 avenue des étangs 14123 Fleury sur Orne. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

En cas de changement de Payeur, d'établissement bancaire, de compte bancaire à prélever, d'adresse postale ou d'adresse e-mail, le Client doit le signaler avant le 15 du mois en cours par mail, ou courrier. Pour tout changement de Payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire à prélever, le Client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

La procédure de changement de domiciliation bancaire sera simplifiée dans le cas où le Client a signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa banque. Dans ce cas, la banque d'arrivée contacte la banque de départ pour qu'elle lui transmette la liste des mandats de prélèvements et des virements récurrents réalisés au cours des 13 derniers mois. Une fois que ces informations ont été reçues par la nouvelle banque, celle-ci sera en charge de communiquer dans un délai de cinq (5) jours ouvrés les nouvelles coordonnées bancaires à Keolis Caen Mobilités, qui devra confirmer ce changement dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

#### 4.4. Impayés

Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, l'abonnement est immédiatement suspendu. Un Client dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements par prélèvement automatique, tant que les sommes dues ne sont pas réglées, Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un Client dont l'abonnement a déjà été résilié pour fraude établie. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation.

#### 5. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le Service est accessible, dans la limite des Vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure.

Dans le cas de l'adhésion occasionnelle, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès de 24 heures à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du Payeur.

Dans le cas de l'abonnement annuel, la carte Twisto Atoumod permet à son détenteur d'accéder au Service pour 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par Keolis Caen Mobilités.

En cas de litige sur la durée d'utilisation, les données délivrées par le serveur informatique du Service TWISTO VELOLIB feront foi, sauf preuve contraire apportée par le Client par tous moyens (Cf. article 3 pour les modalités de restitution du Matériel et confirmation de la prise en compte par le système informatique de cette restitution).

#### 6. PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE LA CARTE TWISTO ATOUMOD

En cas de perte, vol ou détérioration, la carte Twisto Atoumod est remplacée sur demande du Client et présentation d'une pièce d'identité, moyennant un montant forfaitaire selon les tarifs en vigueur affichés en agence et disponible sur le site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr). Le remplacement de la carte se fait auprès de l'Agence Mobilités 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN.

Le temps d'abonnement disponible sur le compte du Client sera transféré automatiquement sur sa nouvelle carte.

#### 7. RENOUELEMENT DE L'ABONNEMENT

Dans le cas d'une souscription occasionnelle, le Client qui souhaite utiliser à nouveau le Service à l'issue de la période de validité de son numéro d'accès doit effectuer une nouvelle souscription.

Dans le cas de l'abonnement annuel, il ne sera procédé à aucun réabonnement automatique. Le Client sera informé par Keolis Caen Mobilités avant l'échéance de son abonnement. Il lui appartiendra alors de procéder à son réabonnement selon une procédure simplifiée en fournissant l'ensemble des pièces qui lui seront demandées, l'accès au Service étant automatiquement suspendu à la date de fin de validité de son abonnement. Si le Client se réabonne avant l'expiration de son abonnement, ou dans un délai maximum de 2 ans après l'expiration, il pourra conserver son compte. Passé ce délai, le compte du Client sera désactivé et il devra alors souscrire un nouvel abonnement selon la procédure normale.

#### 8. RÉSILIATION

##### 8.1. Résiliation à l'initiative du Client :

L'abonnement annuel ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter tout justificatif officiel. Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
- Déménagement du Client en dehors de la Communauté urbaine Caen la mer (sur justificatif) ;
- Changement de lieu d'emploi ou d'établissement du Client dans une zone non desservie par le Service (sur justificatif de l'employeur) ;

Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de notification de la résiliation par le Client. La demande de résiliation peut se faire :

- Par courrier adressé au service client Twisto à Keolis Caen Mobilités 2 avenue des étangs 14123 Fleury sur Orne ;
- Par mail à l'adresse suivante : [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) ;
- En Agence Mobilités 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN ;
- Si le Client a souscrit un abonnement en ligne, il a la possibilité d'accéder dans la rubrique nous contacter, type de demande « demande de résiliation si achat en ligne ».

La résiliation pour les motifs susvisés d'un abonnement annuel réglé au comptant donnera droit au remboursement du trop-perçu. Si le Client invoque un autre motif que ceux visés à l'article 8.1 en vue de résilier le contrat, aucun remboursement ne sera effectué.

##### 8.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Caen Mobilités :

L'abonnement est résilié de plein droit à compter de la notification au Client de la résiliation, pour les motifs suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs ;
- Utilisation frauduleuse de la carte Twisto Atoumod ;
- Impayés ;
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au regard des présentes CGVU.

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

Quel que soit le motif ou l'initiateur de la résiliation, le solde présent sur le compte du Client pourra alors lui être restitué.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2024

### 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Matériel reste la propriété exclusive de Keolis Caen Mobilités pendant toute la durée d'utilisation du Service.

Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation en relation avec une activité illégale, immorale ou contraire aux bonnes mœurs ;
- Toute utilisation pouvant mettre en péril le Client ou des tiers, notamment sous l'emprise de l'alcool ou de drogues ;
- Toute utilisation sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Matériel ;
- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel ;
- Toute utilisation par une personne autre que le Client ;
- Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo par tout moyen (ex : porte bébé, etc.) ;
- Le transport d'animaux ;
- Le transport de tout élément/objet illégal ou dangereux ;
- Le transport dans le panier avant du Vélo d'une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Matériel ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Matériel de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Matériel ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Matériel.

Le Client ne peut utiliser le Matériel du Service TWISTO VELOLIB qu'à l'intérieur des limites administratives de la Communauté urbaine Caen la mer et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Matériel, Keolis Caen Mobilités ne pourra pas être tenu pour responsable.

Le Matériel est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Toutefois, si le Client constate que le vélo qu'il a décroché n'est pas en bon état, il le raccroche et décrochera alors un autre vélo. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Matériel dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Caen Mobilités.

Le Client dégage Keolis Caen Mobilités de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Matériel, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même sauf s'ils sont imputables à un tiers, l'Exploitant ou à un cas de force majeure. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Matériel. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

Le Client s'engage à utiliser le Matériel avec soin, à pourvoir à son entretien, à le rapporter à l'issue de la période d'utilisation, dans l'état où il se trouvait lors du retrait.

### 10. RESPONSABILITÉ

En cas de détérioration d'une Station par le Client (sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure), Keolis Caen Mobilités se réserve le droit, après avoir sollicité le Client, de réclamer la réparation de son entier préjudice.

### 11. BATTERIE

Lors de la souscription d'un abonnement annuel, Keolis Caen Mobilités met à disposition du Client une batterie afin d'électrifier le Vélolib.

#### 11.1. Durée de prêt de la batterie :

La durée du contrat de location de la batterie est fixée au terme du contrat Twisto Vélolib souscrit. La location prend effet au moment de la mise à disposition de la batterie et s'achève nécessairement le dernier jour de la fin du contrat Twisto Vélolib.

#### 11.2. Usage

La batterie pour les Vélolib ne peut être utilisée dans le cadre du Contrat que pour un usage personnel d'un vélo régulièrement emprunté sur le système de vélos en libre-service Twisto Vélolib. L'usage de la batterie est strictement réservé au locataire. La batterie pour les Vélolib reste la propriété de Keolis Caen Mobilités et ne peut être cédée, prêtée à titre gratuit ou onéreux, ni mis en garantie par le locataire ou saisi par un tiers.

La batterie doit être utilisée telle que remise lors de la prise en main et sans ajout d'aucun accessoire à caractère technique ou ornemental (décoration, peinture ou autocollant, etc.). L'Utilisateur doit avoir un usage normal de la batterie et respectera ainsi les préconisations d'utilisation et d'entretien mises à disposition avec les présentes conditions. Il s'engage par ailleurs à respecter le code de la route ainsi que toutes les règles de sécurité en vigueur sur son lieu d'utilisation eu égard à la vitesse pouvant être atteinte avec l'usage d'une batterie sur un Vélolib. Le Vélolib pourvu d'une batterie ne peut être employé pour propulser ou tirer un véhicule, une remorque ou tout autre objet ou dans le cadre de compétitions ou de courses. L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les précautions pour éviter le vol et la détérioration de la batterie en veillant notamment à son extraction systématique du panier à la restitution du vélo emprunté sur une station vélo en libre-service et lors des arrêts en cours d'emprunt.

L'Utilisateur assume la garde de la batterie pour Vélolib et est responsable de l'intégralité des dommages qui lui sont imputables causés aux biens et aux tiers dans le cadre de l'utilisation du vélo en libre-service équipé d'une batterie Vélolib.

Les équipements fournis (batterie et chargeur) sont personnels et non cessibles. L'Utilisateur s'engage à respecter le mode d'emploi et les consignes de sécurité définies par l'Exploitant. Les équipements sont sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. Aucun recours ne sera possible en cas de perte, vol ou dégradation des équipements du kit batterie sauf cas de force majeure ou vice caché.

#### 11.3. Dépôt de garantie de la batterie

Un dépôt de garantie de la batterie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription devra être constitué par autorisation de prélèvement lors de la souscription d'un abonnement, ou par carte bancaire lors de la souscription occasionnelle au service. Il ne sera pas encaissé au moment de la souscription.

Les tarifs en vigueur sont disponibles à chaque Station, en Agence Mobilités et sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr).

En cas de dommages subis sur la batterie pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou de cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités, après avoir sollicité le Client, se réserve la possibilité de faire supporter au Client les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.

En cas de non-restitution par le Client du Matériel dans le délai de 24 heures, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou de cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie, après avoir sollicité le Client.

Pour les abonnements annuels, la garantie couvre toute la durée de l'abonnement.

Ce montant n'est pas prélevé, sauf si un problème est constaté sur le Matériel après la restitution ou en cas de non-restitution de Matériel dans les conditions prévues au présent article.

### 12. DONNÉES PERSONNELLES

Keolis Caen Mobilités à travers le Service TWISTO VELOLIB, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes, gestion :

- des inscriptions au Service,
- des contrats de location et de suivi de ses clients,
- de la prospection commerciale,
- des réclamations et des demandes d'information,
- des éventuels contentieux dans le cadre de l'utilisation du Service,
- de la prévention et la réalisation d'analyses statistiques sur le Service,
- des demandes d'exercices de droits,
- de la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du contrat de location.

Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de Keolis Caen Mobilités (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'Union européenne auxquelles fait appel Keolis Caen Mobilités dans le cadre de l'exécution du Service (hébergeur etc.), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où Keolis Caen Mobilités serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des Services de Keolis Caen Mobilités. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr).

Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à Keolis Caen Mobilités de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- La gestion des inscriptions au Service

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2024

- La gestion des Contrats de location et de suivi de ses clients
  - La gestion des réclamations
- Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :
- La réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du Service
  - La gestion des demandes d'information
  - Des éventuels contentieux dans le cadre de l'utilisation du Service
- Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;
  - La gestion des demandes des clients d'exercice de leurs droits
  - La gestion de la lutte contre la fraude
- Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :
- La gestion de la prospection commerciale

Tout appel au Centre de la relation clients et au service client est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'opposition auxdits enregistrements.

Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte Twisto Atoumod.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de bloquer la carte Twisto Atoumod et d'inscrire le Client sur une liste d'opposition.

Vos données sont traitées et hébergées au sein de l'UE.

Pour plus d'informations concernant le traitement de données personnelles de Keolis Caen Mobilités, le Client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr).

Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à : Keolis Caen Mobilités 2 avenue des étangs 14123 Fleury sur Orne, par e-mail à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr).

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau [keolis-caen-dpo-rgp@keolis.com](mailto:keolis-caen-dpo-rgp@keolis.com).

### 13. RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Caen Mobilités 2 avenue des étangs 14123 Fleury sur Orne, ou téléphoner au Service Clients au 02.31.15.55.55 du lundi au vendredi de 7 h à 18 h 30 sans interruption et le samedi de 10 h à 18 h 30 (n° d'appel non surtaxé).

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client Keolis Caen Mobilités et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 75823 PARIS Cedex 17.

### 14. APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGVU qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Keolis Caen Mobilités.

Le Client sera également informé sur support durable [mail / courrier] de l'évolution des présentes CGVU et de la date de leur entrée en vigueur. Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions, il aura la possibilité de résilier son contrat sans frais.

### 15. DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation Keolis Caen Mobilités informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Keolis Caen Mobilités s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée.

### 16. DROIT DE RÉTRACTATION

Sauf les cas visés à l'article L221-2 du Code de la consommation, en cas de souscription à distance (c'est-à-dire sur internet, par voie postale ou par téléphone), le Client a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la confirmation de souscription. Dans ce cas, le Client sera remboursé de la totalité des frais si le Service n'a pas commencé au moment où le Client exerce son droit de rétractation.

Si le Client a souhaité commencer à bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, le Client sera facturé au prorata temporis de l'utilisation effective du Service et de ses consommations.

Le Client perdra ce droit si le Service a été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Twisto de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr), soit sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr) rubrique « Nous contacter », soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Keolis Caen Mobilités – Service Clients / Réclamations – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne.

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique] :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

- Commandé le (\*/reçu le (\*) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile

### 17. DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGUVU seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.