

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Twisto Véloloc - Prestation de location de vélo longue durée

LE 1^{ER} 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 VELOLOC. TWISTO VELOLOC est un service de location de vélos de TWISTO (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.

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
- Contrat de location : désigne le document formalisant les modalités et la durée de la location du Vélo.
- Exploitant : désigne Keolis Caen Mobilités à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par la Communauté urbaine Caen la mer.
- 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 location de Vélo proposé par l'Exploitant.
- 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. DESCRIPTION & ACCÈS AU SERVICE

Les vélos de route proposés par Keolis Caen Mobilités sont équipés d'une batterie et d'un antivol U.

2.1. Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Il est réservé aux personnes âgées de 15 ans et plus.

2.2. Le Service est réservé aux personnes qui vivent, travaillent ou étudient dans l'une des communes de la Communauté urbaine Caen la mer.

2.3. Le Contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. La conduite du Vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le Contrat de location en tant qu'Utilisateur.

3. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Keolis Caen Mobilités ne s'engage à louer un Vélo que dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un Vélo est disponible, le Client est prévenu par mail, courrier ou téléphone.

4. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le Contrat de location doit être établi en Agence Mobilités au 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN et pré-enregistré par téléphone au 02.31.15.55.55. Le Client doit choisir la période de location selon le tarif en vigueur.

Pour procéder à la souscription, le Client doit fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc....) pour les personnes habitant le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer.
- Ou un bulletin de salaire/attestation de travail pour les personnes travaillant sur la Communauté urbaine Caen la mer
- Ou un certificat de scolarité ou d'étudiant pour les personnes étudiant sur la Communauté urbaine Caen la mer
- Un Relevé d'identité bancaire du Payeur.

5. RETRAIT ET RESTITUTION DU VÉLO

5.1. Retrait du Vélo

Un état de départ du Vélo est établi contradictoirement au moment du retrait.

L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du Contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ajouter ou retirer un quelconque équipement au Vélo.

5.2. Restitution du Vélo

- Le Client s'engage à restituer le Vélo propre et en bon état de fonctionnement.
- Le Client prend rendez-vous à l'agence située au 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN, par téléphone au 02.31.15.55.55, pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date prévue au Contrat de location.
- L'état de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. L'état de retour du Vélo indiquera les éléments relevant d'une usure anormale ou les pièces endommagées dont la réparation/remise en état sera à la charge du Client.
- En cas de retard (même signalé par le Client), une pénalité journalière de 2 euros sera appliquée. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le Contrat de location et la date de prise de rendez-vous pour la restitution du Vélo.

6. PAIEMENT DES SERVICES

6.1. L'intégralité du montant de la location doit être payée lors du retrait du Vélo.

6.2. Les tarifs en vigueur sont disponibles en Agence Mobilités et sur le site internet www.twisto.fr.

6.3. Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.

6.4. Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à Twisto). Pour les Utilisateurs de moins de 16 ans, seul le responsable légal peut conclure un Contrat de location.

6.5. 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. Il ne sera pas encaissé par l'Exploitant au moment de la souscription.

- En cas de dommages subis par le Vélo pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de lui faire supporter 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 du Vélo à la date prévue au Contrat de location, sans explication du Client et sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.

6.6. Impayés

Un Client dont le compte est débiteur ne peut pas souscrire un nouveau Contrat de location tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

7. RÉSILIATION

7.1. Résiliation à l'initiative du Client :

7.1.1. Le Contrat de location 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 un justificatif officiel.

7.1.2. Motifs de résiliation par le Client :

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Twisto Véloc - Prestation de location de vélo longue durée

LE 1^{ER} JUILLET 2024

- 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) ;

7.1.3. 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 ;
- Par mail à l'adresse suivante : clients@twisto.fr ;
- Par téléphone au service client de TWISTO ;
- En agence TWISTO, 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN;

7.1.4. En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 7.1.2, le Client pourra être remboursé au prorata temporis pour la durée de location comprise entre la date de résiliation effective et l'échéance contractuelle initialement prévue.

7.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Caen Mobilités :

Le Contrat de location 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 de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Impayés,
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre des présentes CGVU.

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

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Le Vélo 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 dans des conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel sauf en cas de signature d'une convention avec KEOLIS CAEN MOBILITES ;
- 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 Vélo ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo.

8.2. Le Client ne peut utiliser le Vélo 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 Vélo, Keolis Caen Mobilités ne pourra pas être tenu pour responsable.

8.3. Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Caen Mobilités.

8.4. Le Client dégage Keolis Caen Mobilités de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, 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 Vélo. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

9. DONNÉES PERSONNELLES

9.1. Keolis Caen Mobilités, à travers le Service TWISTO VELOLOC, collectent les données personnelles aux fins de gestion des Contrats de location et de suivi de ses clients, sa prospection commerciale, la prévention et la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du contrat de location. Elles sont destinées aux services de Keolis Caen Mobilités qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires dans l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis. 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.

9.2. 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, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. 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 ou sur www.twisto.fr.

9.3. 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-rgpd@keolis.com.

9.4. Tout appel au Centre de la relation clients ou Service clients 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'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

10. RÉCLAMATION

10.1. 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).

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

10.3. 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.
MTV - Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17

11. 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 30 jours à compter de leur publication sur le site internet de TWISTO. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGVU, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

12. DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Twisto Véloloc - Prestation de location de vélo longue durée

LE 1^{ER} JUILLET 2024

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.

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.

13. DROIT DE RÉTRACTATION

En l'absence de vente à distance, le Client ne bénéficie pas de droit de rétractation.

14. DROIT APPLICABLE

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