

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DU SERVICE TWISTO ACCESS (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

01/07/2023

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Ventes (ci-après les « CGUV ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service TWISTO ACCESS. TWISTO ACCESS est un service de transport à la demande de Twisto (ci-après le « Service ») accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Sa gestion est confiée à KEOLIS CAEN MOBILITES.

La souscription et l'utilisation du service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGUV.

Ces CGUV sont consultables et téléchargeables à tout moment sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr) ou sur l'application « TWISTO ACCESS ».

Avec le Règlement d'Exploitation, ces conditions forment le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et KEOLIS CAEN MOBILITES, applicable à l'ensemble des services du réseau Twisto et matérialisé par le support et le titre de transport.

Ces CGUV s'appliquent à la fois au Client et au Passager même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit au service de transport à la demande. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGUV.

## 1. DÉFINITIONS

Conducteur(s)	désigne tout conducteur de véhicule, salarié de l'entreprise KEOLIS CAEN MOBILITES ou entreprise sous-traitante de KEOLIS CAEN MOBILITES, qui réalise le transport commandé par le Client sur l'Application.
Client	désigne tout utilisateur du service TWISTO ACCESS.
Commande(s)	désigne toute réservation de Prestation du service TWISTO ACCESS, effectuée et validée par le Client.
Droit(s) de Propriété Intellectuelle	désigne notamment, les droits d'auteur, les droits voisins, le droit des marques, les brevets, les noms commerciaux, les dénominations sociales, les droits sur les bases de données, le savoir-faire, et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle, enregistré ou non, ou pouvant être enregistré ou non, dans le monde entier.
Lieu de dépose	désigne l'adresse de destination indiquée par le Client lors de la Commande.
Lieu de prise en charge	s'entend du réseau de transports urbains de voyageurs de la Communauté urbaine Caen la mer dont le délégataire est la Société Keolis Caen Mobilités.
Partenaire(s)	désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu'une société du Groupe Keolis, proposant ses produits et/ou services sur le service TWISTO ACCESS ou contribuant au développement de ce service.
Passager(s)	désigne toute personne physique accompagnant le Client lors de la Prestation et prévue lors de la Commande.
Prestation(s)	désigne toute course effectuée au moyen d'un véhicule terrestre à moteur conduit par un Conducteur et partagée avec d'autres Clients et/ou Passagers. Les Prestations sont réalisées : De 7h00 à minuit (première prise en charge / dernière dépose) du lundi au dimanche, sauf le 1 <sup>er</sup> mai où le service est fermé.

## 2. CHAMP D'APPLICATION ET GÉNÉRALITÉS

### 2.1. Champ d'application

Les présentes CGUV s'appliquent à l'ensemble des Prestations proposées sur le service TWISTO ACCESS. La Commande des Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté les présentes CGUV dans leur intégralité.

Le service s'adresse uniquement aux personnes effectuant des trajets à l'intérieur du ressort territorial de Caen la mer.

L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

N'entrent pas dans le champ du service TWISTO ACCESS

- les transports des élèves et étudiants handicapés pris en charge par le département du Calvados ou tout autre département
- les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme de protection sociale
- les transports d'enfants handicapés de moins de quatre ans
- les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée
- les transports de personnes relevant de soins spécifiquement infirmiers

Le service TWISTO ACCESS est ouvert sous conditions d'accès, à toute personne ne pouvant pas utiliser le réseau TWISTO en étant seule ou accompagnée.

### 2.2. Généralités

Les présentes CGUV régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre KEOLIS CAEN MOBILITES et le Client. Elles valent sur tout autre document. Aucune dérogation ou exception aux présentes CGUV ne pourra être faite.

Le Client se porte fort du respect des présents termes par les Passagers l'accompagnant. En cas de manquement aux termes des CGUV par un Client ou un Passager, KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations à l'égard du Client à l'origine de la Commande.

## 3. PÉRIMÈTRE DE DESERTE DU SERVICE

Le service TWISTO ACCESS est donc une composante du réseau de transport public TWISTO, sur le territoire de la Communauté urbaine Caen la mer. Il assure la prise en charge d'adresse à adresse de ses voyageurs avec un véhicule adapté.

Le service est assuré :

- D'arrêt à arrêt et/ou d'adresse à adresse, la prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.
- Avec une prise en charge et une dépose du client par le service TWISTO ACCESS s'effectuant sur le domaine public.
- Dans la mesure du possible en correspondance avec les autres modes de transports urbains de la Communauté urbaine Caen la mer.

## 4. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

### 4.1. Dossier et commission :

Les personnes n'ayant pas de droit à Twisto Access peuvent en faire la demande. Pour cela un dossier d'inscription doit être constitué en amont. Le dossier est accessible sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr) dans la rubrique « Réseau Twisto – Twisto Access ». Pour toute demande d'information, précision sur le service, nous vous invitons à prendre rendez-vous par téléphone au 02 31 15 55 55, par e-mail à l'adresse [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr).

Une commission d'accès sera chargée d'examiner la situation et de statuer sur :

- La capacité du demandeur à emprunter le réseau Twisto seul ou accompagné.
- Les conditions de transport spécifiques au client et à son handicap.
- La possibilité ou non d'utiliser le service.

En cas de refus par la commission, Twisto propose une autre solution : Twisto Assist, le service d'accompagnement personnalisé de Twisto.

Pour pouvoir bénéficier du service TWISTO ACCESS, il est nécessaire de satisfaire aux conditions d'inscription suivantes.

### 4.2. Bénéficiaire de plein droit :

L'accès au service est ouvert de plein droit aux personnes justifiant :

- D'un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant, sur présentation d'une CMI (Carte Mobilité Inclusion – ancienne carte d'invalidité) « invalidité » ou à défaut d'un certificat médical
- D'un handicap visuel donnant droit au bénéfice d'une CMI « invalidité », de la carte d'invalidité dite cécité, étoile verte, ou de son équivalent.

Pour bénéficier du service, le demandeur devra constituer un dossier d'inscription.

### 4.3. Bénéficiaire sur décision de la commission d'accès

Les personnes n'étant pas bénéficiaire de plein droit pourront faire une demande d'accès qui sera étudiée lors d'une commission d'accès.

Peuvent présenter un dossier d'inscription toute personne ne pouvant pas utiliser seule et/ou accompagnée le réseau de transport TWISTO.

L'inscription au service est conditionnée par la décision de la commission d'accès au service TWISTO ACCESS.

## 5. CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT

Toute Commande requiert la création préalable d'un compte client sur le service Twisto Access par la procédure décrite au paragraphe 4. Toute création d'un compte client nécessitera l'acceptation des présentes CGUV.

Lors de la création de son compte client sur l'application mobile ou le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr), le Client choisit un identifiant de connexion et un mot de passe. Ils sont propres à chaque client, personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. Il appartient donc au Client de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une Commande.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'Application TWISTO ACCESS ou sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr). La responsabilité de KEOLIS CAEN MOBILITES ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Le Client renseigne des informations personnelles (nom et prénom, date de naissance, email, numéro de téléphone, adresse postale complète). Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à KEOLIS CAEN MOBILITES par l'intermédiaire de l'Application TWISTO ACCESS, du site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) ou par téléphone au 02 31 15 55 55. La création du compte client ne pourra être validée qu'à la suite de l'acceptation expresse des présentes CGUV par le Client, qui reconnaît par là-même en avoir pris connaissance.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour de manière régulière afin de pouvoir bénéficier des Prestations.

## 6. CAPACITÉ ET RESPONSABILITÉ POUR COMMANDER SUR L'APPLICATION

Pour créer un compte client sur le service TWISTO ACCESS, le Client doit être âgé d'au moins 11 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le service TWISTO ACCESS conformément aux présentes CGUV et aux lois et réglementations applicables. Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du service TWISTO ACCESS, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du service TWISTO ACCESS ou qui contreviendrait aux

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DU SERVICE TWISTO ACCESS (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

présentes CGUV pourra entraîner le refus par KEOLIS CAEN MOBILITES de l'accès à la Prestation proposée sur ledit service TWISTO ACCESS quand bien même cette dernière aurait été confirmée. En cas de non-respect des présentes CGUV par KEOLIS CAEN MOBILITES, le client pourra solliciter l'annulation de sa réservation.

## 7. UTILISATION DU SERVICE

### 7.1. Commande

Les Commandes sont effectuées via :

- directement sur l'application mobile « TWISTO ACCESS »
- directement sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr)
- par téléphone au 02 31 44 85 21 (numéro non surtaxé),

Deux types de Commandes sont disponibles :

- Les prestations occasionnelles ;
- Les prestations récurrentes avec possibilité d'effectuer des Commandes planifiées. Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes), chaque semaine, sur une période déterminée, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répondent à ses propres contraintes d'organisation).

Pour ces transports-là, il est permis aux personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée. Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle.

Les réservations récurrentes sont réalisables exclusivement par téléphone au 02 31 44 85 21.

Les prestations sont réalisées de 7h00 à minuit (première et dernière prise en charge) du lundi au dimanche (hors 1er mai), sur réservation jusqu'à la veille 17h. Il est possible d'effectuer une réservation planifiée jusqu'à vingt-et-un (21) jours à l'avance.

Lors de chaque Commande, quel que soit le canal utilisé, le Client indiquera :

- Le lieu de prise en charge en transmettant sa localisation géographique par le biais du service de géolocalisation de son téléphone mobile ou en communiquant la localisation géographique exacte de prise en charge au service Twisto Access (localisation manuelle sur la carte ou renseignement manuel de l'adresse dans le champ prévu à cet effet) ;
- L'adresse de dépose souhaitée ;
- L'horaire de prise en charge ou d'arrivée demandé (sélection parmi les propositions effectuées) ;
- Le nombre de Passagers l'accompagnant (dans la limite de huit (8) Passagers par Commande soit 1+7)
- Toute spécificité relative à la Commande (Client souhaitant transporter un animal, un bagage ou autre objet volumineux, etc. conformément aux règlements d'exploitation).

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 30 minutes autour de cet horaire, indépendamment du choix « partir à » ou « arriver à », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations. La contrainte horaire du client sera toujours respectée.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte Client soient correctes et mises à jour de façon à lui permettre de recevoir la confirmation de sa Commande.

En validant les éléments de la Commande, le Client s'engage à se rendre au lieu de prise en charge défini, à l'horaire convenu, accompagné du nombre de Passagers déclaré.

KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir de l'Application TWISTO ACCESS ou du site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) (modes de recherche, restitution des informations...).

Une réservation ne peut être faite que pour un déplacement entre 2 adresses supérieur à 500 mètres en déplacement piéton.

D'une manière générale, le client qui souhaite réserver un trajet pourra se voir proposer le trajet en bus ou tramway si un trajet équivalent est réalisable avec un bus ou un tramway.

### 7.2. Déroulement

En validant les caractéristiques de la proposition de course lors de la Commande, le Client s'engage à se rendre au Lieu de prise en charge défini dans le délai communiqué au moment de la Commande.

Le Client reçoit la veille au soir vers 18h une notification par SMS lui indiquant le lieu de prise en charge, ainsi que l'horaire associé.

Un nouveau SMS est envoyé au Client quinze (15) minutes<sup>1</sup> avant l'arrivée du Conducteur rappelant la course en cours ainsi que les éléments nécessaires à la reconnaissance du véhicule utilisé par le Conducteur effectuant la Prestation concernée.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur, il s'engage à l'informer de l'heure de prise en charge confirmée qu'il a reçu.

Le Client peut, par le biais de l'Application TWISTO ACCESS, suivre le trajet du Conducteur, jusqu'au Lieu de prise en charge. Le Client recevra un SMS à l'arrivée du Conducteur<sup>1</sup>. Pour vérifier que la (les) personne(s) à transporter est (sont) bien celle(s) ayant effectué la Commande et, éventuellement, les Passagers indiqués dans la Commande, le Conducteur demandera au Client de s'identifier.

Le Client et les Passagers doivent se présenter à l'Arrêt de prise en charge prévu à l'heure indiquée dans la Commande. Passé ce délai, si le Client et l'ensemble des Passagers indiqués dans la Commande ne se présentent pas au lieu de prise en charge et en l'absence de prise de contact au centre relation clients KEOLIS CAEN MOBILITES, la Commande sera annulée et fera, le cas échéant, l'objet d'un suivi par KEOLIS CAEN MOBILITES selon la procédure décrite à l'article 7.4. Un SMS sera envoyé au Client pour l'informer de l'annulation.

Le service « TWISTO ACCESS » ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par KEOLIS CAEN MOBILITES pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge et/ou déposer d'autres clients. Toutefois le client a la garantie que le déplacement ne sera collectif que si l'allongement de durée de son déplacement consécutif à cette action n'excède pas 1h15 de trajet total. Par conséquent, afin de respecter les contraintes horaires de chaque voyageur, celles-ci doivent être obligatoirement notifiées lors de la réservation.

L'ordre de dépose des clients est défini par KEOLIS CAEN MOBILITES.

Le service « TWISTO ACCESS » étant un transport en commun, le client ne sera pas prévenu d'un potentiel groupage et du nombre de voyageurs étant transportés avec lui.

KEOLIS CAEN MOBILITES organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise du choix du véhicule, du conducteur, de la réalisation du transport en individuel ou en collectif et de l'itinéraire emprunté.

En fonction de la disponibilité des véhicules et des contraintes personnelles de chaque client, KEOLIS CAEN MOBILITES pourra confier la réalisation du transport à un partenaire, transporteur sous-traitant ou taxi. Cette sous-traitance sera transparente pour le client et la prestation sera facturée au même prix et dans les mêmes conditions de paiement qu'un transport assuré par un véhicule du réseau.

### 7.3. Tarification

L'ensemble des titres de transport du réseau TWISTO, présentés sur le site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), en agence et par téléphone peut être utilisé dans le cadre des Prestations.

Ces derniers sont mis en vente en Agence Mobilités, Agence mobile ou stands itinérants Twisto, les points relais (commerçants dépositaires), les distributeurs automatiques de titres, via la e-boutique du site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), via SMS sur le téléphone portable du client ou via e-Ticket sur l'application mobile Twisto.

En outre, le Client pourra acheter un ticket 1H (1 heure) ou 24H (24 heures), en direct, auprès du Conducteur (paiement uniquement possible en monnaie).

### 7.4. Annulation

Une fois validée, le Client peut annuler sa Commande :

- Du mardi au samedi : annulation gratuite jusqu'à 17h00 la veille et à 1.60€ jusqu'à deux (2) heures avant l'horaire convenu lors de la Commande
- Le dimanche et lundi : annulation gratuite jusqu'à 17h00 le vendredi
- Jours fériés : annulation gratuite jusqu'à 17h00 la veille

Toute Commande annulée après les délais annoncés ci-dessus sera considérée par KEOLIS CAEN MOBILITES comme une annulation tardive. Aucune réservation ou annulation ne pourra se faire directement auprès du conducteur.

Le respect des délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Les présentes conditions générales distinguent l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait de l'absence du voyageur :

- 7.4.1. Annulation tardive ou Absence du voyageur provoquant le déplacement inutile du conducteur

L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient après les délais annoncés en 7.4.

Le client n'ayant pas annulé sa réservation et ne s'est pas présenté, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs. Il s'agit d'une absence du voyageur.

Des frais d'annulation tardive ou pour absence du voyageur (au tarif de 10.00€) seront dus sauf présentation d'un justificatif acceptable.

La répétition d'absence d'un client à une réservation ou d'annulation tardive peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- S'il est observé pour un client 10 annulations tardives ou absences au cours des 12 derniers mois, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et les réservations prises seront annulées

En revanche, il ne sera pas tenu compte de toute annulation tardive ou absence, pour laquelle un justificatif sera présenté (certificat médical ou autres) au service clients Twisto dans un délai de 72h, permettant d'expliquer l'absence de prise de contact avec le service de réservation ou de présentation à l'heure prévue.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son compte client ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures ci-dessus même s'il n'est pas le voyageur absent.

### 7.5. Informations complémentaires

#### 7.5.1. Bagages

Le conducteur n'a pas à assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule.

Du fait du nombre limité de places assises, il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

#### 7.5.2. Animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. En outre, comme sur le reste du réseau, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard.

KEOLIS CAEN MOBILITES ne peut être tenu pour responsable ni des conséquences

<sup>1</sup> Sous réserve que le conducteur soit sous couverture d'un réseau téléphonique Edge / 3 ou 4G

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DU SERVICE TWISTO ACCESS (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur présence doit être signalée au service « TWISTO ACCESS » lors de la réservation. Dans le cas contraire l'accès au véhicule pourra être refusé au voyageur et à son animal.

## 7.5.3. Enfants

Si le client souhaite voyager avec un enfant de moins de 10 ans, le client doit obligatoirement respecter les règles ci-dessous.

La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement.

Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route).

L'accompagnateur de l'enfant doit fournir le système de retenue adapté aux enfants de plus de 4 ans, il est à installer sous sa responsabilité.

L'exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté par l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

Il est obligatoire pour les enfants de moins de 10 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

## 7.6. Prise en charge et dépose

Le client monte et descend à l'adresse indiquée lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement que celui défini par le conducteur, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt.

Il est interdit d'emprunter un véhicule différent de sa réservation, ou sans avoir une réservation.

## 8. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L. 221-5 et L. 221-28 du code de la consommation, le Client reconnaît que la Prestation ici décrite n'est pas soumise au droit de rétractation.

## 9. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

### 9.1. Réclamations

Toute réclamation concernant l'ensemble de ses services peut être formulée auprès de KEOLIS CAEN MOBILITÉS :

- Par internet sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr) Rubrique «Nous contacter»
- Par email à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)
- Par courrier à KEOLIS CAEN MOBILITÉS – Service Clients Twisto / Réclamation – 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne
- Par téléphone au 02 31 15 55 55 – Rubrique 3 « Réclamation ou contacter le Service Après-Vente »

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

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 <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.

### 9.2. Médiation

La Médiation est un service de recours. Il s'adresse aux clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Clients Twisto.

Grâce à la Médiation, les clients peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme (<http://www.mtv.travel>), est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex 17.

N'oubliez pas de joindre à votre saisine une copie de tous les documents retraçant votre démarche.

Le traitement des dossiers est confidentiel, et la saisine du Médiateur est gratuite.

## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

KEOLIS, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires sont titulaires exclusifs de tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application.

KEOLIS, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires octroient au Client un droit non-exclusif, non-cessible, révoquant à tout moment et sans préavis, sans droit de sous-licencier, d'utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application, pour les stricts besoins de l'utilisation de l'Application et du bénéfice par le Client des Prestations.

A l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès à l'Application ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de KEOLIS ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière

que ce soit, tout ou partie de l'Application sans l'autorisation écrite préalable de KEOLIS. L'exploitation non préalablement autorisée par KEOLIS et non-conforme à la description des Prestations proposées par KEOLIS dans le cadre des présentes Conditions Générales - à quelque titre que ce soit - de tout ou partie de l'Application, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

## 11. RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

### 11.1. Responsabilité de KEOLIS CAEN MOBILITES

KEOLIS CAEN MOBILITES est tenue par une obligation de moyens dans la fourniture des Prestations.

KEOLIS CAEN MOBILITES ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur l'Application TWISTO ACCESS ou le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application TWISTO ACCESS ou le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) fonctionnera sans interruptions ou pannes.

De plus, KEOLIS CAEN MOBILITES ne peut garantir la disponibilité constante de l'Application TWISTO ACCESS ou le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr). En particulier, KEOLIS CAEN MOBILITES ne peut être tenue responsable en cas d'indisponibilité des moyens de télécommunication, du réseau de téléphonie mobile, d'Internet ou de dysfonctionnements de l'appareil mobile du Client. KEOLIS CAEN MOBILITES ne saurait être tenue responsable de tout autre dysfonctionnement matériel ou indisponibilité de l'Application.

Enfin, KEOLIS CAEN MOBILITES n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans l'Application ou fournis avec celle-ci.

L'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques et la disponibilité de l'Application sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

KEOLIS CAEN MOBILITES ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la Prestation qui est fournie au Client et imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la Prestation, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle de KEOLIS CAEN MOBILITES, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

KEOLIS CAEN MOBILITES peut être amenée à interrompre ses services pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et de maintenance si bien que la responsabilité de KEOLIS CAEN MOBILITES ne pourra être engagée en cas d'indisponibilité de véhicule.

Les estimations du temps de trajet communiquées par KEOLIS CAEN MOBILITES au Client lors de toute Commande sont transmises à titre purement indicatif et ce uniquement pour la durée du trajet. Ces temps de trajet sont calculés à partir d'estimation de temps standards, ne sont pas contractuels et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de KEOLIS CAEN MOBILITES. En cas de trajet revêtant une importance particulière pour le Client, il appartient au Client de prendre une marge de précaution suffisante, en termes de temps, afin de pallier toute difficulté liée à la circulation ou autre incident.

KEOLIS CAEN MOBILITES ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des conditions de circulation.

### 11.2. Responsabilité du Client

Le Client s'engage à se rendre, avec l'ensemble des Passagers, au Lieu de prise en charge pour rejoindre et embarquer dans le véhicule.

Le Client doit adopter un comportement civil, raisonnable tout au long de la Prestation et ne pas entraver sa bonne exécution. KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule.

En cas de dégradation du véhicule imputable au Client, KEOLIS CAEN MOBILITES lui refacturera les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel.

Pour des raisons de confort et de sécurité, il est interdit de boire de l'alcool, de fumer et de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives, toxiques ou illicites. Le non-respect de cette stipulation engage la responsabilité du Client. KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule.

Le Client s'engage en outre à respecter toutes les lois réglementations applicables tout au long de la Prestation et à ne pas utiliser l'Application à des fins illicites (par exemple : le transport de matériels illégaux).

Les bagages doivent être déposés dans le coffre du véhicule. Les bagages et objets personnels demeurent sous l'entière responsabilité du Client. KEOLIS CAEN MOBILITES décline toute responsabilité quant au vol, à une perte ou un oubli des bagages dans le véhicule.

Le Client et les Passagers, adultes et enfants, sont tenus d'attacher leur ceinture de sécurité. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

Pour le confort de l'ensemble des Passagers, il est interdit de fumer dans le véhicule, ainsi que d'y consommer des produits alimentaires, conformément au règlement d'exploitation du réseau TWISTO.

### 11.3. Photos et illustrations

Les photos et illustrations sur l'Application TWISTO ACCESS ou sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

Les photos et illustrations sur l'Application TWISTO ACCESS ou sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr)

ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

## 12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

KEOLIS CAEN MOBILITES à travers le Service TWISTO ACCESS, collecte et traite des données personnelles, qui exploite le service en tant que sous-traitant de la Communauté urbaine Caen la mer en tant que sous-traitant, pour les finalités suivantes :

- Gestion et proposition de devis pour les Prestations demandées,
- Gestion, suivi et information clients concernant les Prestations souscrites,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre de la Prestation souscrites adressée au Client,
- Gestion de la facturation des prestations souscrites,
- Gestion des réclamations dans le cadre des Prestations souscrites,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par KEOLIS CAEN MOBILITES,
- Gestion des demandes d'information concernant les Prestations proposées,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des Prestations souscrites,
- Réalisation d'analyses statistiques sur les prestations proposées,
- Gestion des demandes d'exercices de droits.
- Enregistrement des appels téléphoniques à des fins de formation etc....

Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de KEOLIS CAEN MOBILITES (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'Union européenne auxquelles fait appel KEOLIS CAEN MOBILITES 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 MOBILITES serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

KEOLIS CAEN MOBILITES pourra transmettre certaines données relatives au Client et aux Participants à la Prestation lorsque cela est nécessaire :

- à ces Partenaires commerciaux intervenant dans le cadre de la Prestation proposée, notamment dans le cadre des affectations dans certains lieux d'hébergement et lors de certains transferts. Dans ce cadre, les partenaires commerciaux agissent en tant que responsables de traitement distincts.
- à ces assureurs exclusivement dans le cas où le client a souscrit pour bénéficier des prestations d'assurance proposées dans le cadre de la Prestation. Dans ce cadre, l'assureur agit en tant que responsable de traitement distinct.

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 MOBILITES. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur [twisto.fr](http://twisto.fr)

Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à KEOLIS CAEN MOBILITES de le faire. Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion et proposition de devis pour les Prestations demandées,
- Gestion, suivi et information clients concernant les prestations souscrites,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre de la prestation souscrites adressée au Client,
- Gestion de la facturation des prestations souscrites,
- Gestion des réclamations dans le cadre des prestations souscrites,

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des demandes d'information concernant les prestations proposées,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des prestations souscrites,
- Réalisation d'analyses statistiques sur les prestations proposées,
- L'enregistrement des appels au centre de relation clients ;

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes des clients d'exercice de leurs droits

Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :

- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par KEOLIS CAEN MOBILITES

Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par KEOLIS CAEN MOBILITES, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation via l'adresse suivante [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr), ou via le lien/adresse indiquées lorsque chaque envoi/sollicitation.

Tout appel au centre relation 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'opposition auxdits enregistrements qu'il peut exercer à l'adresse.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de bloquer la carte TWISTO ATOMOD 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 MOBILITES, le client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur [twisto.fr](http://twisto.fr) ou ici.

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 MOBILITES 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE ou 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-rgpd@keolis.com](mailto:keolis-caen-dpo-rgpd@keolis.com).

## 13. MODIFICATION ET APPLICATION

KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation et de vente. Le client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications sur le site Internet [twisto.fr](http://twisto.fr) ou sur l'application « TWISTO ACCESS ». Ces modifications s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr). A cet effet, il est conseillé au Client de consulter les présentes CGV à chaque visite.

Le Client reconnaît accepter de donner son accord préalable à KEOLIS pour céder les présentes Conditions Générales à tout tiers.

Le fait que KEOLIS CAEN MOBILITES ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation de KEOLIS CAEN MOBILITES de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Prestations.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, du réseau de téléphonie mobile ou d'Internet, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le Client supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de KEOLIS CAEN MOBILITES.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueraient à s'appliquer.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.