

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. CARACTERISTIQUES GENERALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de vente et d'utilisation des titres de transport du réseau TWISTO exploité par KEOLIS CAEN MOBILITES et s'appliquent à tout Client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. 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.

Les présentes conditions et le Règlement d'Exploitation sont consultables sur le site Internet twisto.fr. Pour en obtenir une copie ou pour toute question relative à leur application, le client est invité à contacter le réseau TWISTO :

- par email à clients@twisto.fr
- par courrier à TWISTO - 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne
- par téléphone au 02 31 15 55 55
- En Agence Mobilités - 51 rue de l'Oratoire à CAEN

2. TARIFICATION

Les tarifs des titres TWISTO sont fixés par CAEN LA MER au 1er juillet de chaque année. La date peut varier et l'Exploitant informera ses clients à son agence commerciale et sur son site Internet twisto.fr.

Ils sont exprimés en Euros TTC et hors frais de livraison, dans les grilles tarifaires disponibles dans tous les lieux de vente ou de rechargement TWISTO et sur le site Internet twisto.fr.

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans. Aucun titre de transport ne leur est demandé.

Pour voyager sur le réseau TWISTO, les clients de 4 ans et plus doivent se munir d'un support (carte ou billet sans contact), le charger d'un titre de transport valable pour toute la durée du voyage et le valider sur un équipement de validation TWISTO.

Le titre à l'unité dit « 1 voyage » est valable pour une seule personne. Chaque voyage est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.

Le titre 24 Heures est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 24h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période.

Le titre 10 voyages est valable pour une ou plusieurs personnes en validation accompagnée. Chaque voyage est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.

Le titre Tribu est valable pour 2 à 5 personnes voyageant ensemble. Le titre est valable 24h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant l'heure.

Le titre Groupe est utilisable pour un groupe de 10 personnes voyageant ensemble en heures creuses (de 9h à 11h45 et de 13h45 à 16h). Le titre groupe est valable 1h, correspondances illimitées pendant l'heure.

Le titre Parcs Relais est valable pour 2 à 5 personnes passagères du véhicule à l'entrée du P+R. Le titre donne droit au stationnement gratuit et à un aller-retour. Tous les titres TWISTO donnent également le droit au stationnement gratuit.

Le titre 72 Heures est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 72h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période.

Le titre Pass Ciné est valable pour une personne. Il donne droit à 2 voyages, chacun valable 1 heure et à une place de cinéma.

Durant la phase travaux du tramway, la durée du trajet est prolongée de 15 min portant la durée totale à 1h15.

Des formules d'abonnement sur carte nominative à tarifs préférentiels sont proposées en fonction des statuts ou de la situation du client : scolaires, moins de 18 ans, moins de 26 ans, plus de 65 ans, demandeurs d'emploi, handicapés, salariés bénéficiant d'un plan de déplacement, CMJUC, AME.

Les abonnements mensuels donnent droit à la libre circulation sur l'ensemble du réseau TWISTO. Ils sont valables 31 jours à partir de la première validation.

Les abonnements annuels comptant donnent droit à la libre circulation sur l'ensemble du réseau TWISTO. Ils sont valables 1 an à partir de la première validation.

Les abonnements annuels par prélèvement font l'objet d'une tacite reconduction (sauf le tarif « réduits »). Ils donnent droit à la libre circulation sur l'ensemble du réseau TWISTO. Ils sont valables 1 an à partir du 1er jour du mois suivant la souscription.

Ils sont soumis à conditions. Pour toutes les personnes n'entrant pas dans une de ces catégories ou ne remplissant pas ces conditions, une formule « Grand public » est proposée.

Les titres de transport sont valables tant que les produits en question sont commercialisés. Pour les titres qui ne le seraient plus, la date de péremption est fixée à un an après l'arrêt de vente.

3. CREATION DES SUPPORTS

La carte Atoumoud comporte :

- une face commune à tous les partenaires Atoumoud portant le logo Atoumoud, traduisant ainsi son interopérabilité,
- une face personnalisée, pour les cartes déclaratives et nominatives, avec notamment les informations nominatives du porteur : nom, prénom et photographie récente du titulaire de la carte.

Les modalités de souscription à la carte Atoumoud sont détaillées dans les GCU de la carte Atoumoud disponible en téléchargement sur www.commentjyvais.fr/fr/Atoumoud.

Remplacement d'une carte Atoumoud

Les modalités de remplacement de la carte Atoumoud sont détaillées dans les GCU de la carte Atoumoud disponible en téléchargement sur www.commentjyvais.fr/fr/Atoumoud.

Le Billet Sans Contact :

Le billet sans contact est non nominatif et rechargeable. Il a une durée de vie de 1022 jours. Lorsque cette date est atteinte, le support n'est définitivement plus utilisable.

Pour favoriser la réutilisation et le rechargement, des frais sont appliqués lors du premier achat du support « Billet sans contact ». Le rechargement du billet sans contact est possible sur les distributeurs de titres, dans les points relais TWISTO (commerçants dépositaires), sur les stands itinérants et à l'Agence Mobilités TWISTO.

4. DUREE DE VIE DE LA CARTE

La carte et le billet sans contact ont respectivement une durée de vie de 7 ans et de 1022 jours. Lorsque cette date est atteinte, le support est définitivement inutilisable. Pour continuer à circuler sur le réseau TWISTO, le client doit se rendre en Agence Mobilités TWISTO afin de faire refaire un nouveau support.

Les titres présents dans le support périmé sont intégralement transférés sur le nouveau. Des frais de création sont facturés. Aucun remboursement de titres n'est possible.

La durée de vie du support peut être réduite, suite à utilisation inadéquate par le client de la carte (comme par exemple : carte ou billet tordu ou pliée...). Dans ce cas le client devra procéder au paiement du duplicata.

5. ACHAT DES TITRES

Tous les titres de transport sont disponibles en Agence Mobilités TWISTO.

Les autres points d'achat ou de recharge de titres sont les conducteurs de bus, les points relais TWISTO (commerçants dépositaires), les stands itinérants TWISTO, les distributeurs de titres, le prélèvement automatique.

Les moyens de paiement acceptés en Agence Mobilités sont la carte bancaire traditionnelle, le chèque, les espèces et le prélèvement automatique (voir conditions art.6). Certains organismes peuvent demander à payer par facturation.

Les conducteurs de bus délivrent les titres 1 Voyage, 24 Heures. Seul le paiement en espèces est accepté.

Les moyens de paiement acceptés sur nos stands itinérants TWISTO sont les cartes bancaires traditionnelles, les espèces et les chèques et le prélèvement automatique (voir conditions art.6).

L'Euro est la devise acceptée pour le paiement des services du réseau TWISTO. Le client est tenu de faire l'appoint (art. L112-5 du Code monétaire du droit financier) lors de son achat auprès du conducteur de bus. Les billets de banque d'une valeur supérieure à 20€ y sont refusés.

Aux distributeurs de titres, le paiement ne peut être effectué que par pièces de monnaie supérieures à 10 centimes, par carte bancaire traditionnelle ou technologie sans contact. Les billets de banque sont refusés.

Chez les commerçants dépositaires TWISTO, les moyens de paiement autorisés sont ceux indiqués par le point de vente en question.

6. LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

L'adhésion au prélèvement automatique est contractuelle et gratuite.

Les abonnements annuels -18 ANS, - DE 26 ANS, + DE 65 ANS, TOUT PUBLIC peuvent être réglés par prélèvement automatique.

Lors de changements de tarifs, le montant de votre prélèvement sera automatiquement ajusté.

La date de prise d'effet : l'adhésion au prélèvement automatique intervient dès le 1er du mois suivant la signature du contrat, dès lors que ce dernier est effectué avant le 20 du mois précédent. Le contrat est conclu à la date de signature.

Droit de rétractation : en cas de souscription ou de prélèvement automatique en dehors de l'Agence Mobilités, suite à la réception d'un courrier ou d'un email, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de sept jours francs à compter de la date de signature du contrat. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Durée, suspension et résiliation : Depuis le 1er août 2017, tous les contrats en prélèvement automatique (sauf le tarif « Réduits ») font l'objet d'une tacite reconduction. Le formulaire d'inscription, attestant de la prise en considération des présentes conditions, induit le renouvellement automatique à l'issue de son échéance normale, faute de stipulation contraire de la part de l'une des parties. Le contrat sera donc renouvelé pour une période identique ; à savoir 12 mois calendaires.

En vertu de la loi CHATEL du 03 janvier 2008, même si le client n'est pas informé en amont par le prestataire de la possibilité chaque année de résilier son contrat ou plus tard un mois avant la date limite de résiliation, il peut, arrêter son contrat. Pour cela il doit le faire savoir explicitement par courrier recommandé avec accusé de réception le 15 du mois précédent la date d'échéance de fin de contrat par courrier à TWISTO - Service Résiliation - 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne.

L'Exploitant se réserve le droit de suspendre le paiement par prélèvement automatique des abonnements bénéficiant

d'un tarif réduit si le client ne fournit pas les justificatifs lui permettant de remplir les conditions d'attribution.

Si l'exploitant veut continuer à voyager, le client est alors libre de recharger ses titres de transport en se rendant en Agence Mobilités TWISTO, dans les points de vente agréés Twisto ou sur les distributeurs de titres.

1. DATE DES PRÉLEVEMENTS ET NOTIFICATION :

Le prélèvement est effectué le 5 ou le 15 de chaque mois pour l'abonnement du mois en cours.

Les prélèvements sont effectués au format SEPA. Pour payer par prélèvement automatique, le client doit compléter et signer un mandat et fournir un RIB faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN). L'Exploitant lui délivre alors un numéro de RUM pour chacun de ses contrats TWISTO.

L'Exploitant délivre avec le numéro de RUM un échéancier et notifie le client par email, au moins 5 jours avant la date de prélèvement. L'échéancier sera envoyé une fois par an et/ou à chaque modification de la gamme tarifaire TWISTO. L'Exploitant privilégie l'email comme canal d'envoi des notifications.

Le client peut contester un prélèvement autorisé auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte. S'agissant d'un prélèvement non autorisé, ce délai est porté à 13 mois à compter de la date de débit de son compte. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, l'Exploitant se réserve le droit de facturer au client les frais de recherche équivalents à 10 % du montant contesté.

Il appartient au client 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 l'Exploitant de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par courrier à TWISTO - 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne, par email à clients@twisto.fr. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par l'Exploitant en cas de litige.

2. CHANGEMENT DE TITULAIRE BANCAIRE ET CHANGEMENT DE COMPTE :

En cas de changement de compte ou de titulaire bancaire, le titulaire bancaire doit compléter et signer un nouveau mandat pour chacun de ses contrats. Il doit fournir un RIB récapitulatif sur ses nouvelles coordonnées bancaires avant le 15 du mois précédant la prochaine échéance.

En cas de changement de titulaire bancaire, le nouveau titulaire bancaire est redevable des prélèvements différés et non encore réglés par le précédent titulaire bancaire.

7. UTILISATION DU TITRE

Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport même en correspondance.

1. AUCUN REMBOURSEMENT DE TITRE, MÊME PARTIEL, NE SERA EFFECTUÉ :

- en cas de journées gratuites déduites par l'AO ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice

- en cas de titre(s) achetés(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte TWISTO et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

En cas de perte ou de vol de sa carte TWISTO, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en Agence Mobilités, sur le site internet et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à TWISTO de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

2. DYSFONCTIONNEMENT DE LA CARTE SANS CONTACT

Si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le Client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

8. RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Mutation professionnelle hors de la communauté urbaine Caen la mer imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Tout Public, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement ANNUEL Jeunes (-18 et -26 ans).

- Déménagement hors de la communauté urbaine Caen la mer de l'abonné annuel Senior
- Décès de l'abonné

- Sur demande au moins un mois avant la date d'anniversaire de l'abonnement.

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service abonnement du réseau TWISTO, service Résiliation, 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne.

Abonnement payé au comptant : l'abonné est remboursé des mois restants à courir jusqu'à l'échéance du contrat avec déduction des mois gratuits. Tout mois entamé est dû.

Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à TWISTO avant le 15 du mois précédant le prélèvement à annuler, sinon la résiliation est décalée d'un mois et le prélèvement sera dû. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

KEOLIS CAEN MOBILITES peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.

KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

9. DONNEES PERSONNELLES ET DEFAUTS DE PAIEMENT

1. LES DONNÉES PERSONNELLES :

L'Exploitant propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données collectées par KEOLIS CAEN MOBILITES pour la gestion des cartes nominatives font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées à l'exploitant Atoumoud, au service informatique, marketing et financier de TWISTO qui est responsable du traitement ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires Atoumoud. Les données Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de TWISTO. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter politique de confidentialité, disponible sur twisto.fr.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, à clients@twisto.fr ou à TWISTO 15 rue de Géolè CS 85323 14053 Caen Cedex 4 ou auprès Service Client Atoumoud 73 rue de Martainville 76 000 ROUEN.

Pour toute question relative au traitement des données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau keolis-caen-dpo-gpd@keolis.com.

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'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

2. LES DEFAUTS DE PAIEMENT :

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement des sommes dues par le client n'est pas effectué, l'Exploitant se réserve le droit de bloquer la carte sans contact et d'inscrire les personnes concernées sur une liste d'opposition.

Dans le cas de défaut de paiement des titres payés par prélèvement automatique, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre le titre de transport du client jusqu'à règlement des sommes dues.

Si l'exploitant veut continuer à voyager, le client est alors libre de recharger ses titres de transport en se rendant en Agences Mobilités TWISTO, dans les points de vente agréés TWISTO ou sur les distributeurs de titres

10. RECLAMATION

Toute réclamation concernant l'ensemble de ses services peut être formulée auprès de TWISTO :

- par email à clients@twisto.fr
- par courrier à TWISTO - Centre Relation Clients - 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne
- par téléphone au 02 31 15 55 55

11. APPLICATION ET MODIFICATION

L'Exploitant se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes. Le client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications sur le site Internet twisto.fr.

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.