

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2023

Les présentes conditions générales d'utilisation et de ventes ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Twisto Vélolib. Twisto Vélolib est un service de Vélo en libre-service de la Communauté urbaine Caen la mer. Sa gestion est confiée à Keolis Caen Mobilités.

### 1. SOUSCRIPTION AU SERVICE

#### 1.1. Généralités

L'abonnement au service Twisto Vélolib est strictement personnel. La formule journée est accessible directement depuis les bornes en réglant par carte bancaire. La formule d'abonnement longue durée est à souscrire en Agence Mobilités Twisto. Le droit à rétractation ne s'applique donc pas au service Vélolib, ce dernier ne proposant pas de vente à distance.

Le montant de l'abonnement annuel est payable au comptant à la souscription du service selon le tarif en vigueur. Des frais peuvent être perçus lors de la création de la carte Twisto Atoumod selon le tarif en vigueur. La formule annuelle est valable 365 jours à compter de l'achat de l'abonnement annuel pour la formule annuelle.

Le demandeur doit fournir pour souscrire au service Twisto Vélolib :

- 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)

### 2. MODALITÉS DE PAIEMENT

#### 2.1. Généralités

Les consommations sont prélevées automatiquement sur la carte bancaire du client pour les locations à la borne ou sur le compte bancaire indiqué sur le mandat du client pour les abonnés 1 an. Le payeur peut être différent du titulaire de l'abonnement. Les tarifs en vigueur sont disponibles en station ou sur le site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr). Les prix des abonnements annuels sont fixes lors de la première année d'utilisation du service. À partir de la reconduction tacite de l'abonnement annuel, les prix pourront être amenés à évoluer et seront applicables à ces abonnements. À chaque changement de tarif, le Client en sera informé par mail et les prochains prélèvements s'effectueront automatiquement au nouveau tarif en vigueur. Si le client ne souhaite pas adhérer aux nouveaux tarifs en vigueur, il pourra résilier son abonnement sans frais.

Le payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni dans ce cas-là). Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements Twisto Vélolib. Les consommations liées au contrat Twisto Vélolib sont payées par prélèvement automatique. Le payeur devra impérativement fournir une adresse mail aux services de Keolis Caen Mobilités. Le Mandat de prélèvement SEPA (donnant l'autorisation à Keolis Caen Mobilités à émettre des ordres de prélèvement auprès de la banque du payeur) est caractérisé par une « Référence unique de mandat ».

En cas de changement :

- de payeur
- d'établissement bancaire domiciliaire
- de compte à prélever (modification ou révocation)
- d'adresse postale
- de mail

Le client doit le signaler avant le 15 du mois en cours pour le mois suivant par mail à l'adresse [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) ou par courrier au service Centre Relation Clients Twisto - Service Twisto Vélolib 2 avenue des Étangs - 14123 Fleury-sur-Orne. Pour tout changement de payeur, d'établissement bancaire, de compte à prélever le client fournit un nouveau RIB avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur. En cas de changement d'adresse postale, un justificatif de domicile devra être envoyé par les canaux cités précédemment.

#### 2.2. Particularités des abonnements Twisto Vélolib

Le montant, correspondant aux consommations effectuées, est prélevé sur le compte bancaire indiqué sur le dossier du client à partir du 15 du mois suivant son utilisation (EX : utilisation en Mai ; prélèvement le 15 Juin).

#### 2.3. Contestation

Le client 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 contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

#### 2.4. Impayés

Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), le contrat est suspendu. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux contrats par prélèvement automatique, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s). 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 nouveau contrat à un payeur ou un utilisateur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

#### 2.5. Dépôt de Garantie

Un dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les tarifs en vigueur, disponibles en station ou sur le site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), à la date de signature du contrat, devra être constitué. Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), 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 Client, autorise Keolis Caen Mobilités à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de la 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. Le Client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) du débiteur. Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat.

Il appartient au Client de communiquer des informations exactes et complètes ainsi que d'informer dans les meilleurs délais Keolis Caen Mobilités de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat par mail à l'adresse [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr). Le payeur devra impérativement fournir une adresse mail aux services de Keolis Caen Mobilités.

Le dépôt de garantie est effectué au moment de la signature du contrat de location. Il n'est pas encaissé. Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, susceptible d'affecter, pendant la période de la location, le bon encaissement du dépôt de garantie.

### 3. PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION DE LA CARTE TWISTO ATOUMOD

En cas de perte et/ou détérioration, la carte Twisto Atoumod est remplacée avec frais au tarif en vigueur au moment du renouvellement de la carte. Le remplacement de la carte et de son contrat se fait en Agence Mobilités Twisto en fournissant une pièce d'identité de l'abonné.

### 4. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU PAYEUR

Le contrat peut être résilié à la demande du payeur. Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de résiliation. Toute demande de résiliation doit être formulée avant le 20 du mois en cours pour le mois suivant. La demande de résiliation peut se faire :

- par courrier au Centre Relation Clients - 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne
- par mail - [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)
- par courrier déposé en Agence Mobilités - 51 rue de l'Oratoire 14000 Caen

Un remboursement sans frais des mensualités non échues sera possible dans les situations suivantes :

- 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 «4-10 ans », «11-17 ans» et «18-25 ans».
- Déménagement hors de la Communauté urbaine Caen la mer de l'abonné 65 ans et plus.
- Décès de l'abonné

Dans le cas contraire, aucun remboursement ne sera réalisé.

### 5. LOI APPLICABLE

Le contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du contrat seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le locataire pourra saisir les tribunaux compétents.

### 6. 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

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2023

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.

### **7. MÉDIATION**

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Keolis Caen 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.

En cas de modification, les conditions générales de vente seront mises à jour sur le site internet « [twisto.fr](http://twisto.fr) ».

Les conditions générales sont disponibles sur [twisto.fr](http://twisto.fr)

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2023

Le service de location en libre-service Twisto Vélolib est proposé par la Communauté urbaine Caen la mer. Ce dernier a confié à Keolis Caen Mobilités (ci-après dénommé « l'Exploitant ») l'exploitation du dit « service ». L'utilisation du service VELOLIB vaut acceptation des conditions générales d'utilisation.

### 1. STRUCTURE DU SERVICE

- 1.1. Le service Twisto Vélolib est composé de stations avec une borne principale et des bornes d'accrochage (bornette) permettant la mise à disposition ou la remise de vélos.
- 1.2. La borne principale permet l'identification des utilisateurs. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes Twisto Atoumod 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.
- 1.3. Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux bornes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations.
- 1.4. Un lecteur de cartes bancaires permet la location occasionnelle à la journée de vélos

### 2. ACCÈS AU SERVICE

Le service Twisto Vélolib est réservé aux personnes âgées de 14 ans et plus (personne ci-après dénommée « l'utilisateur »). L'utilisateur reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale.

### 3. PRATIQUE D'ACCÈS AU SERVICE

- 3.1. Pour s'abonner, l'utilisateur doit être en possession d'une carte Twisto Atoumod. L'abonnement est annuel.
- 3.2. La location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une borne vélo. Un numéro d'accès est alors délivré à l'utilisateur (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat à la journée). L'utilisateur complète ce numéro d'accès par un code secret de son choix (lui-même à rappeler lors de toute utilisation). Le numéro de l'antivol est alors communiqué et le retrait du vélo devient possible.
- 3.3. Après reconnaissance de la carte Twisto ou de l'identification de l'utilisateur occasionnel à la borne de consultation, le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la bornette. Il peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut il pourra le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.
- 3.4. L'utilisateur accroche son vélo à une bornette. Il doit s'assurer qu'un bip sonore et qu'un voyant vert allumé confirme bien la prise en compte de la remise du vélo. Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et le moment de son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert présent sur la borne d'accrochage.
- 3.5. En cas de difficulté de raccrochage par le client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le Centre Relation Clients par téléphone (02 31 15 55 55) ou par mail (clients@twisto.fr) pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course. A défaut, la location ne sera pas clôturée et le décompte du temps d'utilisation se poursuivra normalement. Si toutefois l'anomalie est avérée par le système informatique Twisto Vélolib ou par toute autre preuve apportée par tout moyen le solde client sera re-crédité. En l'absence de contact préalable au Centre Relation Clients, le client sera facturé au réel de sa consommation.

### 4. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

- 4.1. Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure.
- 4.2. La location occasionnelle : l'utilisateur dispose d'un droit d'accès de 1 jour à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris le dépôt de garantie).
- 4.3. Les abonnements : la carte Twisto Atoumod permet à son détenteur de s'abonner au service Twisto Vélolib annuellement à compter de la date d'enregistrement des données par l'exploitant
- 4.4. En cas de litige sur la durée d'utilisation du Vélo par l'utilisateur, la preuve de la bonne restitution du vélo pourra être apportée par tout moyen.

### 5. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

- 5.1. Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'exploitant pendant toute la durée de la location. L'utilisateur s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.
- 5.2. L'utilisateur ne peut utiliser le vélo du service Twisto Vélolib qu'à l'intérieur des limites administratives de la Communauté urbaine Caen la mer et que sur les voies ouvertes à la circulation publique, non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si l'utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.
- 5.3. La signature du formulaire d'abonnement ou le paiement par carte bancaire à la journée par l'utilisateur implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit au contenu des présentes conditions générales d'utilisation du service Twisto Vélolib commercialisé par Keolis Caen Mobilités. Il est précisé que le contenu des présentes Conditions Générales d'Utilisation pourrait être amené à évoluer. Dans ce cas, l'utilisateur recevra un mail l'information des nouvelles dispositions et pourra, à ce titre, résilier son contrat sans frais.
- 5.4. Il est précisé que l'utilisateur a l'obligation de mettre l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des stations vélos.
- 5.5. Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Toutefois, si tel n'est pas le cas, l'utilisateur repose le matériel et décroche un autre vélo en bon état de fonctionnement. L'utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à l'exploitant.
- 5.6. L'utilisateur dégage l'exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. L'exploitant recommande que l'utilisateur soit titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo et de son éventuel usage par un utilisateur mineur.
- 5.7. Il est attiré l'attention de l'utilisateur sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul l'utilisateur étant autorisé à monter sur le vélo ; le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.
- 5.8. Ce dernier s'engage à l'utiliser avec soin, à pourvoir à son entretien, à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de la réception.

### 6. DROIT DE L'EXPLOITANT

- 6.1. En cas de non-respect par l'utilisateur des Conditions Générales d'Utilisation ici décrites, l'exploitant se réserve le droit de résilier son abonnement. Dans le cas contraire, en cas de non-respect de l'Exploitant des présentes CGVU, l'utilisateur aura la possibilité de résilier son abonnement sans frais.

### 7. PÉNALITÉS

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré et que le dommage est imputable à l'utilisateur, l'exploitant se réserve le droit de réclamer au locataire la réparation de son entier préjudice déduction faite de la conservation du dépôt de garantie. Une tarification forfaitaire des accessoires endommagés est appliquée sur les bases maximales suivantes selon l'étendue des dommages : détérioration du système antivol 20 €, perte / forte dégradation ou vol du vélo 400€

### 8. RÉGLEMENT DES LITIGES

Tout litige relatif aux présentes conditions générales de location de vélo relève du droit français et sera du ressort des tribunaux compétents.

### 9. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

KEOLIS CAEN MOBILITES à travers le Service VELOLIB, 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,

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Twisto Vélolib

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2023

- 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 (hôte 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](https://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 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 MOBILITES, le client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur [twisto.fr](https://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 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).

### 10. MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE

En cas de modification, les conditions générales d'utilisation seront mises à jour sur le site internet « [twisto.fr](https://twisto.fr) ». **Les abonnés Twisto en seront informés par le biais d'un support durable. Les nouvelles dispositions entreront en vigueur dans un délai de 15 jours. Toutefois, si l'utilisateur ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions, il aura la possibilité de résilier son abonnement sans frais.**

Pour les abonnés annuels, les conditions tarifaires ne pourront évoluer qu'une fois le contrat reconduit tacitement.

En cas de modification, les conditions générales d'utilisation seront mises à jour sur le site internet « [twisto.fr](https://twisto.fr) ».

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Batterie Vélo

LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2023

### 1. DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

- conditions générales : présentes dispositions applicables.
- contrat : le contrat comprend les présentes conditions générales de location et l'état des lieux de la batterie établi par le loueur.
- locataire : personne physique ou morale titulaire du contrat. Le locataire personne physique est également l'utilisateur de la batterie. Le locataire personne morale, bien que non utilisateur de la batterie, demeure responsable de l'intégralité des obligations dues au titre du contrat.
- loueur : personne morale assurant la mise à disposition des batteries pour les Vélolib, leur reprise et leur entretien à savoir Keolis Caen Mobilités pour le compte de la Communauté urbaine Caen la mer.
- état des lieux : contrôle visuel et à l'aide d'instruments de mesure de l'état de la batterie établi contradictoirement par le loueur et le locataire, lors de sa prise en main et de sa restitution. L'état des lieux est matérialisé par un document établi en deux exemplaires remis au locataire et au loueur.

### 2. OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet d'énoncer les termes et conditions de la location d'une batterie pour les Vélolib au locataire. La location comprend la mise à disposition de la batterie ainsi que son chargeur.

### 3. CONDITIONS DE LOCATION

Le locataire doit avoir atteint sa majorité au jour de la conclusion du contrat. Le locataire doit remettre les éléments suivants avant de pouvoir conclure le contrat :

- une pièce d'identité,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- un relevé d'identité bancaire (RIB)
- sa carte Twisto Atoumod chargée d'une offre Twisto Vélolib

### 4. DURÉE DE LOCATION

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. Le contrat peut être renouvelé à la demande du locataire lors de son renouvellement d'abonnement au service Twisto Vélolib.

### 5. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

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, 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.). Le locataire 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. Le locataire 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.

### 6. ENTRETIEN DE LA BATTERIE

L'intégralité des frais d'entretien, d'alimentation en énergie électrique de la batterie ainsi que de sa réparation le cas échéant est à la charge du locataire sauf défectuosité ou vice caché de la batterie entrant dans la garantie constructeur. Ces réparations sont uniquement effectuées par le loueur. Il ne sera pas fait usage d'un autre chargeur de batterie que celui remis par le loueur lors de la souscription du contrat.

### 7. RESPONSABILITÉ

Le locataire 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.

Dans les cas cités précédemment, le loueur se réserve le droit de réclamer au locataire la réparation partielle ou totale du préjudice déduction faite de la conservation du dépôt de garantie.

Lorsqu'il ressort notamment de l'état des lieux que des opérations d'entretien incombant au locataire en vertu de l'article 6 ou de réparation sont nécessaires pour remettre la batterie dans un état conforme à celui mentionné dans l'état des lieux de prise en main de la batterie, le montant déposé en garantie conformément à l'article 3 du Contrat est acquis au loueur à hauteur du montant des opérations à réaliser.

### 8. ASSURANCE

Pour les dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers par l'usage de la batterie et/ou d'un vélo en libre-service Twisto Vélolib équipé de sa batterie, le locataire est couvert par sa propre assurance responsabilité civile. Pour les dommages matériels à la batterie (perte, vol, etc.), le locataire est libre de souscrire une assurance couvrant de tels dommages.