

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE Twisto Vélopark

LE 1^{ER} JUILLET 2022

Les présentes conditions générales d'utilisation et de ventes ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Twisto Vélopark. Twisto Vélopark est un service de stationnement pour vélos de la Communauté urbaine Caen la mer. Sa gestion est confiée à Keolis Caen Mobilités. La souscription au 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. Ces CGUV s'appliquent à la fois au payeur et à l'utilisateur.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Les Vélopark sont des espaces de stationnement abrités et sécurisés. Ils proposent un certain nombre d'emplacement dotés de racks permettant de déposer et attacher des vélos.

Ce service est réservé et accessible aux détenteurs d'une carte Twisto Atoumod possédant un abonnement Twisto Vélopark.

2. SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte Twisto Atoumod Nominative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

Tout abonnement est strictement personnel et incessible.

Les abonnements Vélopark sont proposés à la vente à l'Agence Mobilités 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN ou lors des opérations commerciales de l'Agence mobile ou stands itinérants Twisto.

L'accès aux Vélopark est attribué au Client pour une durée liée à la durée de l'abonnement soit 1 an. Le montant de l'abonnement est non remboursable en cas de résiliation ou de non-utilisation.

En cas de perte ou de vol de la Carte Twisto Atoumod, il sera possible d'établir un duplicata (selon le tarif en vigueur au jour de la demande) à l'Agence Mobilités.

3. VEHICULES AUTORISES DANS LE VELOPARK

Seuls sont autorisés les vélos de type : bicyclette, bicyclette à Assistance Electrique et vélos pliants. Les tandems, triporteurs, scooters, cyclomoteurs, vélomoteurs, remorques et motocyclettes sont interdits.

Le vélo doit appartenir ou être sous la responsabilité du titulaire de la Carte Twisto Atoumod.

4. RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant avec un cadenas ou tout autre moyen de sécurisation (antivol « U », chaîne, ...). Il doit également s'assurer qu'il n'encombre pas l'entrée et l'allée centrale.

Le Client s'engage à adopter un comportement civique lors de l'usage des abris vélos, en laissant les lieux propres et en respectant les autres usagers.

Le Client reste responsable vis-à-vis des autres usagers des dégâts qu'il pourrait occasionner directement ou avec son vélo.

Le Client certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile. Il s'engage à porter à la connaissance de son assureur les clauses de responsabilité fixées ci-dessus et s'assure de leur acceptation de leur contenu et en particulier des renonciations à recours qu'elles comportent.

Dans le cas où les Vélopark seraient endommagées par le Client, Keolis Caen Mobilités peut réclamer à ce dernier la réparation du préjudice subi.

5. DROITS DE L'EXPLOITANT

Keolis Caen Mobilités autorise le client à accéder aux Vélopark et à y déposer son vélo.

La responsabilité de Keolis Caen Mobilités et de son personnel ne saurait être engagée en cas de vol ou de détérioration du vélo et/ou de l'un de ces équipements.

Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de résilier le contrat en cas de manquement aux présentes conditions. De même, Keolis Caen Mobilités se réserve le droit d'exclure tout client qui se serait rendu coupable d'acte de malveillance.

En cas d'incident, une enquête sera mise en œuvre par Keolis Caen Mobilités afin de déterminer les causes de responsabilités.

Keolis Caen Mobilités s'engage à mettre tout en œuvre en cas de dysfonctionnement du système et à intervenir au plus vite afin de palier toute forme de dégradation. Néanmoins, l'utilisateur doit prendre acte du fait que Keolis Caen Mobilités n'est pas le fabricant de l'abri à vélos sécurisé et, qu'à ce titre, le gestionnaire du service ne peut être tenu pour responsable, au sens de la réglementation applicable, des vices liés à la fabrication et au fonctionnement dudit abri.

6. FONCTIONNEMENT DES ABRIS VELOPARK

Les Vélopark sont accessibles 7/7 jours 24/24 heures.

La carte Twisto Atoumod du bénéficiaire doit être au préalable chargée d'un abonnement Vélopark. Elle doit être présentée face au lecteur de carte pour déclencher l'ouverture de la porte.

L'accès au service Vélopark n'est garanti qu'après un délai de 72h ouvrables nécessaire à la transmission d'information aux bornes d'accès.

La porte s'ouvrira automatiquement en sortie, sans qu'il soit nécessaire de présenter à nouveau sa carte.

La fin de validité de l'abonnement mettra fin au droit d'accès au service Vélopark.

Toute anomalie liée au bon fonctionnement du service Vélopark doit être signalée à Twisto par mail (clients@twisto.fr), par téléphone au Centre de Relation Clients (02.31.15.55.55), ou en Agence Mobilités Twisto (51 rue de l'Oratoire à Caen). L'utilisateur devra préciser ses coordonnées, numéro de sa Carte Twisto Atoumod, le lieu de l'intervention et la nature de l'anomalie. Une intervention sur les installations sera réalisée sous 24 heures ouvrables.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

L'emplacement reste la propriété exclusive de la Communauté urbaine Caen la mer pendant la durée de la location.

Le client s'interdit de sous louer l'emplacement à un tiers.

Le client s'interdit de transmettre son abonnement à tout autre utilisateur. L'abonnement Vélopark est personnel et individuel.

De même, le client s'interdit sous peine de résiliation immédiate de son titre de faire bénéficier de son abonnement toute personne l'accompagnant. Chaque personne accédant au Vélopark doit être en possession de son propre abonnement sous peine de poursuite. Un abonnement vaut pour un seul et unique vélo.

Les consignes sont destinées à accueillir une clientèle de passage. En aucun cas le Vélopark ne devra être utilisée comme un lieu de stationnement statique et pérenne. Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo au-delà d'une durée de 7 jours consécutifs sans utilisation du vélo, ainsi qu'un stationnement au-delà de la date de validité de l'abonnement Vélopark et le stationnement obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol attaché sur un vélo voisin) ou obstruant l'espace de circulation. Lorsque le Client est absent ou refuse, malgré l'injonction écrite des agents de l'Exploitant apposée sur son vélo, de cesser le stationnement abusif, l'immobilisation et l'exclusion du vélo du Vélopark et/ou la mise en fourrière peut être prescrite aux frais et risque du Client, indépendamment de toute mesure prise en vue de la réparation d'un éventuel préjudice. L'Exploitant décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo du Client et/ou de ses équipements survenant à cette occasion.

La souscription d'un abonnement Vélopark par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu du présent document. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité de l'emplacement mis à sa disposition par le service Vélopark durant la période de location.

8. DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées 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 transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client.

A l'exception de la prospection commerciale qui repose sur votre consentement, ces différents traitements sont fondés sur l'exécution du contrat d'abonnement. Les données sont destinées aux services de Keolis Caen Mobilités qui est responsable du traitement.

Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Caen Mobilités / Twisto. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur www.twisto.fr ou en Agence Mobilités.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression, de limitation du traitement, ainsi qu'à la portabilité de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ses droits, ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles, à KEOLIS CAEN MOBILITES, 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE.

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-rp@d@keolis.com.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Twisto Vélopark

9. RÉCLAMATION

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

- Par internet sur le site twisto.fr Rubrique «Nous contacter»
- par email à clients@twisto.fr
- par courrier à KEOLIS CAEN MOBILITÉS - Service Clients / 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 » du lundi au vendredi de 7h00 à 18h30 sans interruption et le samedi de 10h00 à 18h30.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, KEOLIS CAEN MOBILITÉS informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr

10. 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.

11. APPLICATION ET MODIFICATION

KEOLIS CAEN MOBILITÉS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Twisto. Le client Twisto sera également informé de l'évolution des présentes CGVU par mail. A la réception du mail, le client aura la possibilité de résilier son abonnement sans frais s'il ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions. En absence de réponse de sa part, il sera présumé que le client adhère à ces nouvelles dispositions.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

En cas de modification, les conditions générales d'utilisation seront mises à jour sur le site internet « twisto.fr ».

Les conditions générales sont disponibles sur twisto.fr