

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE Twisto Vélopark

LE 1^{ER} JUILLET 2023

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'emplacements dotés de racks permettant de déposer et attacher des vélos.

Ce service est réservé et accessible aux détenteurs d'un abonnement 24 heures, ou d'un abonnement annuel Twisto Vélopark sur une carte Twisto Atoumod. Les coordonnées de l'Exploitant Réseau Twisto : Keolis Caen Mobilités - 2 avenue des Etangs - 14123 Fleury sur Orne. Numéro d'appel utilisateur : 02.31.15.55.55, site web : www.twisto.fr.

2. CONTENU DU SERVICE VELOPARK

Le Service permet à l'utilisateur de disposer d'une place de stationnement pour son vélo personnel, dans une aire de stationnement abritée, fermée par un contrôle d'accès et placée sous vidéosurveillance.

Dans les abris VELOPARK de la Gare SNCF et du Zenith-Palais des Sports, le service permet à l'utilisateur de disposer d'une place de stationnement pour sa trottinette personnelle ou d'un casier pour stocker, le temps du stationnement d'un vélo, des effets personnels à l'exception des objets interdits listés dans l'article 8.

3. ACCES AU SERVICE VELOPARK

L'abonnement 24 heures : Uniquement valable pour les abris VELOPARK de la Gare SNCF et du Zenith-Palais des Sports. l'utilisateur occasionnel souscrit à l'abonnement de courte durée directement aux bornes d'achats situées aux entrées des abris. Un code temporaire (24 heures glissant) et strictement personnel lui est remis après paiement par carte bancaire.

L'abonnement annuel : 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 sur une carte Nominative Twisto Atoumod. Cet abonnement permet à l'utilisateur d'utiliser les Vélopark pendant un an.

Tout abonnement est strictement personnel et incessible.

Les Utilisateurs sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les Prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de

l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent. La surveillance de l'application des prescriptions de police, de fonctionnement et de sécurité par les usagers est de la compétence du personnel de l'Exploitant.

Le fait de circuler dans les Vélopark, d'y laisser un véhicule, et d'une façon générale d'accéder aux Vélopark y compris sans véhicule entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve par l'utilisateur des conditions du présent règlement.

Toute infraction au présent règlement pourra faire l'objet d'une décision d'interdiction d'accès, prise par l'Exploitant, sans préjudice d'éventuelles poursuites civiles ou pénales.

L'accès est interdit à toute personne qui n'est pas Utilisateur du Service.

L'utilisateur d'un abonnement 24 heures doit renseigner son code temporaire sur la borne d'accès afin d'ouvrir les portes des Vélopark. Les portes se déverrouillent après validation du code.

L'utilisateur bénéficiant d'un abonnement annuel doit présenter sa carte nominative Twisto Atoumod associée à son abonnement sur la borne située à l'extérieur des Vélopark. La porte d'accès se déverrouille après reconnaissance de la carte nominative Twisto Atoumod.

L'utilisateur peut accéder de manière illimitée au service pendant toute la durée de validité de ses droits et uniquement pour un usage personnel.

Ne sont admis dans les Vélopark que les vélos et trottinettes des Utilisateurs. Sont donc interdits en particulier tous les autres véhicules de type deux-roues (scooters, motos...).

Il est en outre précisé que les Vélopark ne sont pas des stations Vélolib, et qu'à ce titre le stationnement d'un Vélolib dans les parcs n'arrête pas le décompte de la durée d'utilisation et donc la facturation du service Vélolib.

4. DISPONIBILITE DU SERVICE VELOPARK

Le service est disponible, dans la limite des places disponibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sauf cas de force majeure ou édicton par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de l'usage des Vélopark.

5. TARIFICATION DU SERVICE VELOPARK

L'accès au Service nécessite le paiement d'un abonnement 24 heures ou annuel en application des tarifs en vigueur à la date d'adhésion.

Le montant de l'abonnement est non remboursable en cas de résiliation ou de non-utilisation.

6. OBLIGATION DE L'UTILISATEUR DU SERVICE VELOPARK

L'utilisateur s'engage, lors de l'ouverture des portes d'accès aux Vélopark, à ne pas permettre l'accès à une autre personne. L'utilisateur s'engage également à s'assurer de la bonne fermeture de la porte d'accès après être entré ou sorti des Vélopark.

L'utilisateur s'engage à signaler à l'Exploitant la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation de sa carte nominative Twisto Atoumod associée à un abonnement Vélopark.

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.

Pendant tout l'itinéraire à partir de l'accès aux Vélopark jusqu'aux emplacements de stationnement, puis vers la sortie des parcs, les Utilisateurs doivent circuler avec leur vélo à la main. En outre, pendant leur stationnement dans les Vélopark, les vélos doivent être attachés aux emplacements prévus à cet effet (à savoir les arceaux, bras de suspension...). Des emplacements pour vélos cargo sont réservés à ce type de vélo dans les abris VELOPARK de la Gare SNCF et du Zenith-Palais des Sports.

La mise en stationnement d'un vélo doit être effectuée de façon telle qu'elle n'empiète pas sur la voie de circulation ou sur l'arceau de stationnement voisin. Il est en outre interdit de stationner son vélo sur les voies de circulation, les voies d'accès ou de sortie, et de stationner plus de deux vélos sur un même arceau.

L'utilisateur n'est pas autorisé à déposer du matériel ou des denrées alimentaires dans les Vélopark, y compris dans des sacs ou coffres montés sur le vélo, qu'ils soient fermés à clefs ou non.

7. STATIONNEMENT ABUSIF

Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo au-delà d'une durée de sept (7) jours, ainsi qu'un stationnement au-delà de la date de validité de son abonnement.

Est aussi considéré comme abusif le stationnement d'un vélo obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol accroché sur un vélo voisin) ou obstruant la voie de circulation.

Est enfin considéré comme abusif l'occupation d'un emplacement réservé aux vélos cargo par un autre type de vélo.

Suite à un stationnement abusif, lorsque l'utilisateur est absent ou refuse, malgré l'injonction écrite des agents de l'Exploitant apposée sur son véhicule, de faire cesser le stationnement abusif, l'immobilisation et l'exclusion du véhicule des Vélopark et/ou la mise en fourrière peuvent être prescrits aux frais et risques de l'utilisateur, indépendamment de toute mesure prise en vue du recouvrement des sommes dues à titre de réparation d'un éventuel préjudice. L'Exploitant décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo de l'utilisateur qui interviendrait à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol.

Dans les abris VELOPARK possédant des casiers :

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE Twisto Vélopark

Est considéré comme abusif l'utilisation des casiers sans lien avec le stationnement d'un vélo ou trottinette.

Est considéré comme abusif la conservation des clefs d'un casier vide. Les clefs doivent être remises sur le casier après chaque utilisation.

En cas d'utilisation abusive, l'exploitant se réserve le droit de libérer les casiers et de déposer le contenu au service des objets trouvés de Twisto.

L'utilisateur doit être dûment assuré.

L'utilisateur s'engage à utiliser le service Vélopark dans le respect des présentes.

8. RESTRICTION A L'USAGE DU SERVICE VELOPARK

Chaque Utilisateur du service VELOPARK bénéficie d'un droit à l'utilisation d'une seule place de stationnement et uniquement pour son usage personnel et privé. Toute utilisation à des fins professionnelles est interdite. Celui-ci ne pourra donc ni stationner plusieurs vélos ou trottinettes, ni utiliser son abonnement pour stationner le vélo ou trottinette d'un tiers.

Aucune activité n'est autorisée à l'intérieur des Vélopark. En particulier :

- toute quête, vente d'objets, offre de service, distribution de tracts ou prospectus, affichage, sollicitation de signature de pétition, tenue de rassemblement, sans accord préalable de l'Exploitant, sont interdites sous peine de poursuites
- toutes activités sportives ou jeux sont prohibées
- Il est en outre interdit aux Utilisateurs :
 - de rester à l'intérieur des Vélopark au-delà du temps nécessaire à la dépose ou à la reprise de son véhicule,
 - d'entreposer des objets dans les Vélopark en dehors des casiers,
 - de « privatiser » un casier sur une durée longue
 - de faire entrer des objets dangereux ou inflammables
 - de provoquer des flammes
 - de procéder sur le vélo et trottinette à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage,
 - de dégrader les installations ou les autres vélos et trottinette en stationnement

D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, à la propreté, à la salubrité et à la sécurité des Vélopark.

L'accès des animaux est interdit.

9. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

9.1. Absence de responsabilité de l'Exploitant :

L'autorisation de pénétrer dans les Vélopark et d'y stationner un vélo n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs des Utilisateurs.

L'Utilisateur assume la garde de son vélo et des équipements qui y sont rattachés, dans les Vélopark. Il est donc très vivement conseillé d'utiliser un antivol approprié.

Les Vélopark sont des espaces de stationnement et non de gardiennage. L'existence d'une installation de vidéosurveillance, et/ou la présence d'un agent de l'Exploitant sont des prestations supplémentaires et accessoires, mais ne constituent nullement pour l'Exploitant une obligation de gardiennage.

L'Exploitant décline toute responsabilité et l'Utilisateur renonce à tout recours contre lui et ses assureurs en cas, sans que cette liste ne soit limitative, de vol, acte de vandalisme, avarie, gel, inondation, catastrophe naturelle, incendie ou dommages de toute sorte, cas fortuits ou de force majeure, etc ... affectant directement ou indirectement les personnes, les animaux et/ou les biens et notamment les véhicules. En cas de sinistre, l'évacuation des vélos est laissée à la diligence de l'Utilisateur, sans que l'Exploitant ne se charge d'aviser les propriétaires des véhicules ni d'assurer leur enlèvement.

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

En outre, l'Exploitant ne peut être tenu responsable de la fermeture prévue ou inopinée des Vélopark, de l'absence de place de stationnement libre, et/ou des attentes en entrée ou en sortie pour quelque raison que ce soit.

9.2. Responsabilité des Utilisateurs

L'Utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde (conformément aux articles 1382 et suivant du Code Civil).

En particulier, les Utilisateurs sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer directement ou indirectement, dans l'enceinte des Vélopark, tant à d'autres Utilisateurs ou à leurs véhicules, qu'aux personnels, aux animaux et aux choses dont notamment les équipements ou les installations des Vélopark. En cas d'accident, le responsable est tenu d'en faire immédiatement la déclaration écrite à son assurance et auprès de l'Exploitant.

En aucun cas, l'Exploitant ne souscrit d'assurance au nom et pour le compte des Utilisateurs et autres personnes qui accèdent aux Vélopark en vue de couvrir des risques pour lesquels sa responsabilité n'est pas engagée.

10. ESPACE SOUS VIDEOPROTECTION

Enregistrement vidéo prévu par le code de la sécurité intérieure L. 223-1 à L. 223-9 et L. 251-1 à L.255-1, le décret n° 96-926 du 17 oct. 1996 modifié, pour la sécurité des personnes et des biens.

Au titre de la réglementation « données personnelles », concernant vos droits et leurs exercices sur la vidéoprotection, s'adresser au Délégué à la Protection des Données, selon les indications dans la rubrique « Politique de confidentialité » du site twisto.fr ou à l'adresse postale : Keolis Caen Mobilités - DPO - 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur orne. Pour plus de détails, consulter la rubrique « Politique de confidentialité » du site twist.fr.

11. DROITS DE L'EXPLOITANT

L'Exploitant se réserve le droit de refuser à l'Utilisateur l'accès au Service en cas d'incapacité et d'inaptitude.

En cas de non-respect par l'Utilisateur du présent règlement public d'usage, l'Exploitant se réserve le droit de résilier l'abonnement de l'Utilisateur ;

12. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement dont les finalités sont la gestion du service, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres d'abonnement, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de l'abonnement.

Elles sont destinées aux services du Réseau Twisto, qui est le responsable de traitement, ainsi que le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires, et aux personnes et organisme légalement habilités à recevoir ces données (étant précisé que toute transmission éventuelle hors UE sera réalisée conformément à la réglementation). Les informations obligatoires, sollicitées lors de la collecte, sont mentionnées par un astérisque. Sans fournir les informations obligatoires, la commande de l'utilisateur ne pourra aboutir. Les données personnelles de l'utilisateur sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau Twisto.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, d'opposition, de suppression, de portabilité, de sort post-mortem des données personnelles le concernant à exercer auprès de Keolis Caen Mobilités (exploitant du Réseau Twisto). L'utilisateur dispose d'un droit de réclamation auprès de la CNIL. L'utilisateur peut également s'opposer aux traitements de ses données personnelles à des fins commerciales auprès de Keolis Caen Mobilités.

L'utilisateur peut exercer ses droits, sur justificatifs d'identité, en écrivant par courrier électronique à l'adresse keolis-caen-dpo-rgpd@keolis.com ou en écrivant à Keolis Caen Mobilités - Délégué à la protection des Données - à l'adresse 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne. Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, l'utilisateur peut également s'adresser au Délégué à la Protection des Données du Réseau.

Tout appel au Service Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. L'utilisateur dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

Si une photo est nécessaire et si l'utilisateur s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte d'abonnement.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Twisto Vélopark

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Caen Mobilités, se réserve le droit de bloquer la carte d'abonnement considérée et d'inscrire le client sur une liste d'opposition.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, l'utilisateur est invité à consulter la Politique de Confidentialité disponible sur le site www.twisto.fr.

13. RÉCLAMATION

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

Par internet sur le site [twisto.fr](http://www.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 <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.

14. 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.

15. APPLICATION ET MODIFICATION

KEOLIS CAEN MOBILITES 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.