

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE E-BOUTIQUE

01/07/2023

## PRÉAMBULE

La e-boutique du site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), a pour principale finalité la vente en ligne de titres de transport du réseau Twisto, de façon différée, via la présentation ultérieure de la carte nominative du client devant un valideur à bord d'un bus ou d'un Tramway ou sur un Distributeur Automatique de Titres. Il propose aussi de nombreux autres services, via un espace personnalisé, accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

Le site propose ainsi les fonctionnalités suivantes :

- Achat de titres de transport
- Création de carte nominative Twisto ATOUMOD
- Création d'un espace personnel et gestion des données personnelles
- Consultation du contenu de son support nominatif

L'e-boutique Twisto est gérée commercialement par Keolis Caen Mobilités, ayant son siège social à Fleury sur Orne - 2, avenue des Etangs - immatriculée au RCS de Caen sous le numéro 824085732 et dont le numéro SIRET est 824 085 732 0041.

Elle est hébergée par la Société OVH, 2 rue Kellermann 59100 ROUBAIX et administrée techniquement et développée par la société KOREEDGE, rue du Bois de la courbe 25048 BESANCON Cedex - [www.koreedge.fr](http://www.koreedge.fr)

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

### 1.1. DÉFINITIONS

Est entendu par les termes :

- « Client » toute personne utilisant l'E-boutique Twisto.
- « Vendeur » désigne Keolis Caen Mobilités.
- « Support nominatif », support billettique nominatif utilisable sur lequel sont chargés les Titres de transport, les statuts et droits à réduction donnant accès au réseau Twisto bus et tram. Ce support est une carte sans contact dans le cadre de la e-boutique.
- « Valideur », appareil équipant les bus et Tramway du réseau Twisto devant lesquels le client présente un support hébergeant un titre de transport afin de le valider pour voyager en règle
- « Titre de transport » le contrat entre le Client et Keolis Caen Mobilités. Dans le présent document, il désigne un Titre de transport à recharger sur le Support nominatif.
- « Achat différé », un achat d'un titre de transport rechargé dans un délai de 48 à 72h en présentant le Support nominatif devant un valideur ou un Distributeur Automatique de Titre.
- « Commande », un achat de titre de transport effectué et payé par le Client sur l'e-boutique Twisto.
- « Rechargement » la mise à disposition d'un titre de transport sur le Support nominatif du Client.
- « Conditions spécifiques », les conditions contractuelles propres à un produit ou un titre de transport vendus via l'e-boutique Twisto.
- « Droit à réduction », l'obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction tarifaire pour une durée limitée dans le temps.
- « Site » l'e-boutique Twisto.

### 1.2. PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ainsi que les Conditions Générales de Ventes Twisto, s'appliquent sans restriction ni réserve à toute utilisation de l'e-boutique et commandes faites sur celle-ci. Elles sont valables à compter du 01 mai 2020 pour une durée indéterminée. Le Client doit prendre connaissance des présentes CGVU, qui sont accessibles par lien hypertexte au moment de l'achat. Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de modifier ou faire évoluer sans préavis les informations et/ou conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne. A cet effet, il est conseillé au Client de lire les présentes CGVU à chaque visite du Site.

## ARTICLE 2. DESCRIPTION ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Keolis Caen Mobilités, le Vendeur, met à disposition des Clients, sur son site Internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr) un système de vente et de rechargement de titres de transports valables sur l'ensemble du réseau Twisto.

Le Client dispose de la possibilité de recharger et de payer les titres de transports sélectionnés par carte bancaire. A condition que le paiement soit accepté, les titres de transports sont rechargés sur le Support nominatif du Client dans les conditions prévues à l'article 3 des présentes.

L'e-boutique Twisto est accessible en ligne sur le site Internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sous réserve d'interruptions de service volontaire ou non.

Le Client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'internet, ainsi que l'afflux de connexions par les Clients, certains jours, à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité du Vendeur s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installés chez lui.

En aucun cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des Services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la Banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre. Le Vendeur pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels.

Dans ces conditions, le Vendeur ne saurait garantir un fonctionnement du Service sans

interruption durant ces périodes et décline toute responsabilité à ce titre, le Client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

## ARTICLE 3. UTILISATION DE L'E-BOUTIQUE TWISTO

La Commande de Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté par validation du panier les présentes CGVU dans leur intégralité et sans réserve, ainsi que les Conditions Générales de Ventes Twisto propres à un produit ou un Titre de transport, préalablement à la réalisation d'une Commande.

Le Client est responsable de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication permettant l'accès à la e-boutique Twisto. Le Client doit disposer des accès administrateur à son poste informatique (et, le cas échéant des éventuelles autorisations nécessaires) pour l'installation des pilotes requis au fonctionnement de l'e-boutique Twisto. Le Client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à l'Internet et de l'utilisation du site.

Le Site propose les fonctionnalités suivantes :

- Création d'un espace personnel et gestion des données personnelles
- Création de carte nominative Twisto ATOUMOD
- Achat de titres de transport
- Consultation du contenu de son Support nominatif

### 3.1. CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL ET GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

#### 3.1.1 Création de son compte utilisateur

Le Client est invité à créer son compte utilisateur à partir d'une adresse e-mail et d'un mot de passe de 8 caractères. A ce titre, pour des raisons de sécurité, il lui est recommandé de choisir un mot de passe contenant au moins 1 lettre, 1 chiffre et 1 caractère spécial. Son Support nominatif est rattaché à ce compte personnel.

#### 3.1.2 Rattachement de Support nominatif

Le Client a aussi la possibilité de demander un rattachement à son compte d'autres Supports nominatifs (ceux de son conjoint ou de ses enfants, par exemple), à condition d'obtenir l'autorisation préalable du(es) détenteur(s). Pour finaliser un rattachement, le Client doit demander son rattachement par mail au Service Clients Twisto ([clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)) en justifiant sa demande (livret de famille, curatelle...). Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de ne pas autoriser le rattachement d'un Support nominatif ou d'en annuler le rattachement pour tout motif ou sur toute suspicion d'abus d'utilisation.

Le Client a la possibilité de détacher tout Support nominatif rattaché à son compte (sauf le sien). Pour ce faire, il doit le faire savoir auprès du Service Clients Twisto par mail ([clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)).

#### 3.1.3 Gestion des données personnelles

La rubrique « modifier mon compte » permet au Client de modifier ses données personnelles, à l'exception des nom, prénom et date de naissance. En cas d'éventuels changements de ces données (notamment nom marital), le Client a la possibilité d'envoyer par mail au Service Clients Twisto ([clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)) les éventuelles pièces justifiant de son changement de situation (livret de famille, par exemple).

### 3.2. COMMANDE DE CARTE NOMINATIVE

Une fois connecté à son compte personnel, un Client a la possibilité de commander sa Carte Twisto Atoumod nominative via une rubrique dédiée. Il devra pour cela compléter ses coordonnées et télécharger une photo d'identité respectant les conditions indiquées sur le Site.

Sa carte lui sera adressée par courrier, à l'adresse indiquée dans son compte personnel, une fois ses informations et la qualité de la photo d'identité contrôlées par le Service Clients de Twisto

### 3.3. ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT

#### 3.3.1 Titres de transport disponibles

Les Titres de transport disponibles sur le Site sont ceux du réseau Twisto pouvant être contenus sur un Support nominatif.

#### 3.3.2 Achat en différé

Le Client est invité à choisir parmi la liste des cartes rattachées à son compte, la Carte Twisto Atoumod qu'il souhaite recharger. Tous les titres de transport accessibles par la e-boutique lui sont proposés à l'achat, ceux correspondant au statut inscrit sur la Carte Twisto sélectionnée étant mentionnés en premier lieu.

Celui-ci sélectionne le ou les titres de transport qu'il désire acheter. L'étape du « panier » lui permet de visualiser les chargements souhaités sur le ou les différents supports, et de confirmer sa commande.

Après avoir accepté les présentes CGVU et après l'étape de paiement réalisée sur le site sécurisé de la Société Générale, un message est adressé au Client par e-mail, à l'adresse mentionnée dans son compte personnel.

Les titres de transport seront rechargés sur chaque Carte Twisto Atoumod lors de leur présentation devant un Valideur, disponible à bord des bus et trams Twisto ainsi que sur les Distributeurs Automatiques de Titres dans un délai de 48 à 72 heures. Si le chargement de la carte ne se réalise pas lors du passage devant le valideur ou le DAT, le client doit obligatoirement s'acquitter d'un titre de transport par les autres canaux de distribution avant de voyager. L'enclenchement de l'abonnement doit être fait avant de voyager sous peine de s'exposer à une amende. Le Client doit se rapprocher du Service Clients Twisto ([clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)) pour comprendre les raisons du dysfonctionnement de sa carte.

#### 3.4. CONSULTATION DU CONTENU DE SON SUPPORT BILLETIQUE

En se connectant avec son identifiant et mot de passe à son espace personnel, le Client peut consulter le contenu de son Support nominatif et le solde de voyages. Il en est de même pour les autres Supports nominatifs Twisto qui sont rattachées à son compte personnel.

En utilisant cette fonctionnalité, le Client admet qu'il ne s'agit que d'une indication susceptible

de ne pas prendre en compte d'éventuels déplacements effectués dans les dernières 72h et n'ayant pas eu le temps d'être retranscrites.

## ARTICLE 4. UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

L'utilisation des titres de transport achetés via le Site est soumise au respect du Règlement d'Exploitation du réseau Twisto bus et tram, consultable dans son intégralité en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire à Caen. Des extraits de ce règlement sont également affichés à bord des bus et trams. Le Client s'engage par la validation des présentes CGVU au respect du Règlement d'Exploitation du réseau Twisto bus et tram.

## ARTICLE 5. PRIX

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les prix des titres de transport et autres produits sont fixés par la Communauté urbaine Caen la mer, seule habilitée à en définir le montant.

## ARTICLE 6. PAIEMENT

Le règlement d'une commande se fait par paiement comptant par carte bancaire acceptée par le site La Société Générale, sous son seul contrôle.

Il est précisé que le vendeur ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de l'e-boutique.

## ARTICLE 7. SERVICE APRÈS-VENTE

### 7.1. DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client est informé qu'en application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, les Titres de transport commercialisés sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Compte tenu de la fourniture en ligne de prestations, sauf hypothèse d'erreur de téléchargement comme visé ci-après, la commande de l'utilisateur étant donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

### 7.2. PERTE OU VOL

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau Twisto, le Client ne peut voyager sans Titre de transport.

En cas de perte ou de vol de son Support nominatif, le Client est invité à le signaler auprès d'un conseiller client de l'Agence Mobilités Twisto (51 rue de l'Oratoire à Caen), par téléphone (02.31.15.55.55) ou par mail (clients@twisto.fr) sur présentation d'une pièce d'identité.

Une fois la perte ou le vol signalé, le Client doit acquiescer à ses frais un nouveau Support nominatif suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition.

En cas de défaut d'utilisation du client des supports fournis par le Vendeur, les rendant impropres à fournir les services visés aux présentes à leur date d'effet, ils ne donneront lieu à aucun échange, ni remboursement.

### 7.3. DYSFONCTIONNEMENT DU SUPPORT NOMINATIF

En cas de dysfonctionnement d'un Support nominatif (le valideur émet un bip sonore et refuse le Support), le Client devra signaler cette anomalie au conducteur ou à un agent de Keolis Caen Mobilités puis se rendre dans les meilleurs délais en Agence Mobilités Twisto ou contacter le Service Clients Twisto (02.31.15.55.55 ou clients@twisto.fr) afin de bénéficier du service après-vente. Si ce dysfonctionnement provient d'une utilisation inadéquate par le Client du Support nominatif (comme par exemple, une carte torquée, pliée ou cassée, sans que ces exemples ne soient exhaustifs), l'article 7.2 des présentes, s'applique. Dans le cas contraire le Support nominatif sera remplacé sans frais pour le Client.

### 7.4. RÉCLAMATIONS

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 <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-solicitée.

### 7.5. MEDIATION

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.

## ARTICLE 8. REMBOURSEMENT

### 8.1. RECHARGEMENT EN LIGNE

Une fois le paiement finalisé sur le site de paiement La Société Générale, en cas d'impossibilité de charger immédiatement le(s) Titre(s) de transport sur le Support nominatif, le Client devra prendre contact avec le service Clients Twisto (Cf. Article 9).

## 8.2. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier à :

KEOLIS CAEN MOBILITES, Service Commercial Twisto / Demande de Remboursement 2 avenue de l'Etang 14123 Fleury sur Orne.

Elle doit être effectuée dans un délai maximum de deux mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité. Le Client notifie son motif de remboursement et s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement.

Après étude de la demande de remboursement, le Service Clients notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement. Celui-ci est effectué par envoi postal d'un chèque bancaire dans les 30 jours qui suivent l'acceptation du remboursement.

Seul, le ou les titres entièrement non utilisés peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement). Aucune demande de remboursement ne peut être réclamée directement en Agence Mobilités Twisto.

## ARTICLE 9. CONTACT

Le Client peut contacter le Service Client :

- par email à clients@twisto.fr
- par courrier à KEOLIS CAEN MOBILITES – Service Clients / Réclamation – 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne
- par téléphone au 02 31 15 55 55 – Rubrique «Faire une réclamation ou contacter le Service Après-Vente» en tapant 3

## ARTICLE 10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion de la relation contractuelle et commerciale dans le cadre de l'utilisation d'un service Twisto, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de la carte Twisto Atoumod, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de la carte Twisto Atoumod ou du service souscrit. Elles sont destinées aux services de Keolis Caen Mobilités qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants ou prestataires uniquement pour la finalité définie par Keolis Caen Mobilités. En aucun cas, ces sous-traitants ne peuvent utiliser ces données à des fins commerciales pour leur propre compte. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion contractuelle, administrative et comptable des services souscrits. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre 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 KEOLIS CAEN MOBILITES 2 avenue des Étangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE ou auprès Service Client Atoumod 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 de KEOLIS CAEN MOBILITES à keolis-caen-dpo-rgpd@keolis.com.

Tout appel au Centre Relation Clients Twisto 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.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux interopérables avec Twisto.

Si le Client 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 Twisto Atoumod

## ARTICLE 11. PERTE DE DONNÉES

Keolis Caen Mobilités ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

## ARTICLE 12. FORCE MAJEURE

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des managements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence, tels que, notamment, les interdictions d'exporter résultant d'une décision gouvernementale, les mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, les blocages des transports de toute nature, les pannes électriques et téléphoniques...

## ARTICLE 13. NON RENONCIATION

Toute tolérance de l'une des parties envers la non-exécution ou l'exécution imparfaite par l'autre partie d'une ou plusieurs clauses ou obligations du présent contrat, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne saurait s'analyser en une renonciation, même implicite, aux droits découlant de ladite clause.

## ARTICLE 14. CESSION DU CONTRAT

Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de céder le présent contrat. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à Keolis Caen Mobilités à compter de la date de la cession. Le Client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

## ARTICLE 15. SOUS-TRAITANCE

Il est expressément reconnu par le Client que le Vendeur est autorisé à sous-traiter l'exécution de ses obligations issues du présent Contrat ou de toute opération de maintenance des services.

## ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

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.