

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Twisto Véloloc - Prestation de location de vélo

LE 1^{ER} JUILLET 2023

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Twisto Véloloc. Twisto Véloloc est un service de location de vélos de Twisto (ci-après le « Service »). Sa gestion est confiée à Keolis Caen Mobilités.

La souscription au service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGV.

Ces CGV sont consultables et téléchargeables à tout moment sur www.twisto.fr.

Ces CGV s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de location. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGV.

1. DÉFINITIONS

- Client : désigne à la fois le Payeur et l'Utilisateur
- Contrat de location : désigne le document formalisant les modalités et la durée de la location du Vélo.
- Exploitant : désigne Keolis Caen Mobilités à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par la Communauté urbaine Caen la mer.
- Payeur : désigne toute personne physique ou morale ayant la capacité de contracter, procédant à l'achat ou la souscription d'un ou plusieurs Services.
- Service : désigne le service de location de Vélo proposé par l'Exploitant.
- Utilisateur : désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2, utilisant le Service.
- Vélo : désigne les vélos utilisés dans le cadre du Service proposé par Keolis Caen Mobilités.

2. DESCRIPTION & ACCÈS AU SERVICE

Les vélos de route proposés par Keolis Caen Mobilités sont équipés d'une batterie et d'un antivol U.

- 2.1.** Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Il est réservé aux personnes âgées de 14 ans et plus.

Le Service est réservé aux personnes qui vivent, travaillent ou étudient dans l'une des communes de la Communauté urbaine Caen la mer.

- 2.2.** Le Client déclare être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale. Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser au Client l'accès au Service en cas d'incapacité ou d'inaptitude.
- 2.3.** Le Contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. La conduite du Vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le Contrat de location en tant qu'Utilisateur.

3. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Keolis Caen Mobilités ne s'engage à louer un Vélo que dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un Vélo est disponible, le Client est prévenu par mail, courrier ou téléphone.

4. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le Contrat de location doit être établi en Agence Mobilités et pré-enregistré par téléphone au 02.31.15.55.55. Le Client doit choisir la période de location selon le tarif en vigueur.

Pour procéder à la souscription, le Client doit fournir les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance de loyer, facture électricité, facture téléphone, etc....) pour les personnes habitant le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer.
- Ou un bulletin de salaire/attestation de travail pour les personnes travaillant sur la Communauté urbaine Caen la mer
- Ou un certificat de scolarité ou d'étudiant pour les personnes étudiant sur la Communauté urbaine Caen la mer
- Un Relevé d'identité bancaire du Payeur.

5. RETRAIT ET RESTITUTION DU VÉLO

5.1. Retrait du Vélo

Un état de départ du Vélo est établi contradictoirement au moment du retrait.

L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du Contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ajouter ou retirer un quelconque équipement au Vélo.

5.2. Restitution du Vélo

- Le Client s'engage à restituer le Vélo propre et en bon état de fonctionnement.
- Le Client prend rendez-vous à l'agence située au 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN, par téléphone au 02.31.15.55.55, pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date prévue au Contrat de location.
- L'état de retour du Vélo est établi contradictoirement avec le Client lors de la restitution du Vélo. L'état de retour du Vélo indiquera les éléments relevant d'une usure anormale ou les pièces endommagées dont la réparation/remise en état sera à la charge du Client.
- En cas de retard (même signalé par le Client), une pénalité journalière de 2 euros sera appliquée. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le Contrat de location et la date de prise de rendez-vous pour la restitution du Vélo.

6. PAIEMENT DES SERVICES

- 6.1.** L'intégralité du montant de la location doit être payée lors du retrait du Vélo.

- 6.2.** Les tarifs en vigueur sont disponibles en Agence Mobilités et sur le site internet www.twisto.fr.

- 6.3.** Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.

- 6.4.** Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à Twisto). Pour les Utilisateurs de moins de 16 ans, seul le responsable légal peut conclure un Contrat de location.

6.5. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie du montant prévu par les tarifs en vigueur à la date de souscription devra être constitué par autorisation de prélèvement lors de la souscription. Il ne sera pas encaissé par l'Exploitant au moment de la souscription.

- En cas de dommages subis par le Vélo pendant la durée d'utilisation, sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de lui faire supporter les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.
- En cas de non-restitution du Vélo à la date prévue au Contrat de location, sans explication du Client et sauf fait d'un tiers, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, Keolis Caen Mobilités peut encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.

6.6. Impayés

Un Client dont le compte est débiteur ne peut pas souscrire un nouveau Contrat de location tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

7. RÉSILIATION

7.1. Résiliation à l'initiative du Client :

- 7.1.1.** Le Contrat de location peut faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client avant son terme. Aucun remboursement ne sera réalisé.

- 7.1.2.** Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de rendez-vous pour restitution du Vélo par le Client. La demande de

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Twisto Véloloc - Prestation de location de vélo

LE 1^{ER} JUILLET 2023

résiliation se fait par téléphone au service client de Twisto au 02.31.15.55.55 pour fixer un rendez-vous en Agence Mobilités ;

7.2. Résiliation à l'initiative de Keolis Caen Mobilités :

- Le Contrat de location est résilié de plein droit à compter de la notification au Client de la résiliation, pour les motifs suivants :
- Fraude dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs,
- Impayés,
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre des présentes CGV.

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Le Vélo reste la propriété exclusive de Keolis Caen Mobilités pendant toute la durée d'utilisation du Service.

Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation en relation avec une activité illégale, immorale ou contraire aux bonnes mœurs ;
- Toute utilisation pouvant mettre en péril le Client ou des tiers, notamment sous l'emprise de l'alcool ou de drogues ;
- Toute utilisation dans des conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo ;
- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel sauf en cas de signature d'une convention avec KEOLIS CAEN MOBILITES ;
- Toute utilisation par une personne autre que le Client ;
- Le transport de passagers et notamment d'enfants sur le Vélo par tout moyen (ex : porte bébé, etc.) ;
- Le transport d'animaux ;
- Le transport de tout élément/objet illégal ou dangereux ;
- Le transport dans le panier avant du Vélo d'une charge supérieure à 5 kg ou un objet volumineux ;
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo ;
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo de quelque manière que ce soit ;
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Vélo ;
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo.

8.2. Le Client ne peut utiliser le Vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du Vélo, Keolis Caen Mobilités ne pourra pas être tenu pour responsable.

8.3. Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Caen Mobilités.

8.4. Le Client dégage Keolis Caen Mobilités de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même sauf s'ils sont imputables à un tiers, l'Exploitant ou à un cas de force majeure. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

8.5. 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.

8.6. 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

8.7. 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 6 du Contrat est acquis au loueur à hauteur du montant des opérations à réaliser.

9. DONNÉES PERSONNELLES

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,
- 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 (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://www.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 :

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Twisto Véloloc - Prestation de location de vélo

LE 1^{ER} JUILLET 2023

- 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, ou via le lien/adresse indiquées lorsque 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.

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.

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.

10. RÉCLAMATION

10.1. Pour toute contestation, le Client peut la formuler :

- Par Internet sur le site www.twisto.fr rubrique « nous contacter » ;
- Par email à clients@twisto.fr ;
- Par courrier à Keolis Caen Mobilités – Service Clients / Réclamations – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne ;
- Par téléphone au 02.31.15.55.55 – rubrique 3 « Réclamation ou contacter le Service Après-vente ».

10.2. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

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

MTV

Médiation Tourisme Voyage

BP 80303

75823 PARIS Cedex 17

10.4. 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..

11. APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur le site internet de Twisto. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGV, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

12. DROIT DE RÉTRACTATION

Sauf les cas visés à l'article L221-2 du code de la consommation, en cas de souscription à distance (c'est-à-dire sur internet, par voie postale ou par téléphone), le Client a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la confirmation de souscription. Dans ce cas, le Client sera remboursé de la totalité des frais si le Service n'a pas commencé au moment où le Client exerce son droit de rétractation.

Si le Service a déjà commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Twisto de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : clients@twisto.fr, soit sur le site internet www.twisto.fr rubrique « Nous contacter », soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : Keolis Caen Mobilités – Service Clients / Réclamations – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne.

13. DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.