

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SMS DU RÉSEAU TWISTO

01/07/2020

Les présentes conditions générales (ci-après désignées les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les conditions d'achat et d'utilisation des titres de transport SMS utilisables sur le réseau Twisto exploité par KEOLIS CAEN MOBILITES et s'appliquent à tout Client acheteur d'un Titre SMS. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation du titre de transport, le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et KEOLIS CAEN MOBILITES applicable à l'ensemble du réseau Twisto. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr).

## 1. DÉFINITIONS

Les termes des présentes dont la première lettre figurera en majuscule auront, pour l'interprétation des Conditions Générales et sans qu'il y ait lieu de distinguer entre le pluriel et le singulier, la signification suivante :

Application de contrôle	s'entend de l'application mobile utilisée par le personnel de contrôle de KEOLIS CAEN MOBILITES.
Client	s'entend de l'acheteur d'un Titre SMS qui envoie une demande de titre de transport au numéro court 93 500 par SMS depuis son téléphone mobile personnel ou professionnel ou la personne voyageant avec un titre SMS.
KEOLIS CAEN MOBILITES ou Société	s'entend de la société Keolis Caen Mobilités, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 1 100 000 euros, dont le siège social est situé 2 avenue des Étang, 14123 Fleury-sur-Orne, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Caen sous le n° 824 085 732.
Service Twisto Access	s'entend du service de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite.
SMS	s'entend du Short Message Service, désignant un message court de 160 caractères.
SMS+	s'entend du service de micro-paiement par SMS.
Twisto	s'entend du réseau de transports urbains de voyageurs de la Communauté urbaine Caen la mer dont le délégataire est la Société Keolis Caen Mobilités.
Titre SMS	s'entend du titre de transport qui constitue un contrat entre le Client et KEOLIS CAEN MOBILITES, et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile), « nominatif » en ce sens qu'il ne peut être utilisé que par le propriétaire du téléphone mobile sur lequel il a été commandé. Il consiste soit en un Titre SMS 1 heure, soit en un Titre SMS 24 heures ou tout autre titre SMS créé par la Société Keolis Caen Mobilités.
Titre SMS 1 heure	s'entend du titre de transport acheté par SMS et valable uniquement sur les lignes du réseau Twisto durant les 60 minutes suivant la réception du SMS faisant office de Titre SMS, la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu.
Titre SMS 24 heures	s'entend du titre de transport acheté par SMS et valable uniquement sur les lignes du réseau Twisto durant les 24 heures suivant la réception du SMS faisant office de Titre SMS, la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu.
Numéro de commande	s'entend du numéro court SMS (93 500) auquel le Client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré chez un opérateur français compatible

## 2. OBJET ET APPLICABILITÉ

**2.1.** Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente par SMS de titres de transport valables sur l'ensemble du réseau Twisto (à l'exclusion du Service Twisto Access et Twisto Vélo - voir 8.3).

**2.2.** La commande de Titres SMS via le Numéro de commande est réservée aux Clients ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales.

**2.3.** Aucune condition particulière autre que celle de la Société ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de cette dernière, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

**2.4.** La Société se réserve le droit de modifier les termes des Conditions Générales à tout moment. Les nouvelles modifications s'appliqueront dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur publication sur le site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr). Toutefois, pour les ventes préalablement conclues, les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par le Client.

## 3. CAPACITÉ

Le Client déclare être capable juridiquement de contracter - ou, le cas échéant, de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux - et utiliser le Titre SMS conformément aux présentes CGV.

## 4. COMMANDE ET ACHAT

**4.1.** Le Client a la possibilité de passer sa commande de Titre SMS uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

Pour obtenir le titre SMS 1 heure, le Client doit envoyer par SMS au Numéro de commande, le code de commande « 1H » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre).

**4.2.** Pour obtenir le titre SMS 1 heure, le Client doit envoyer par SMS au Numéro de commande, le code de commande « 1H » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre).

**4.3.** Pour obtenir le Titre SMS 24 heures, le Client doit envoyer par SMS au Numéro de commande, le code de commande « 24H » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre). Ce titre n'est actuellement pas commercialisable chez l'opérateur Free.

**4.4.** Suite à la commande du Client, celui-ci reçoit un SMS du Numéro de commande faisant office de titre de transport et constitutif du Titre SMS.

**4.5.** En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client au Numéro de commande (code de commande non valide), le Client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le Numéro de commande ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau Twisto et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le Client doit envoyer de nouveau le code « 1H » ou « 24H » par SMS au Numéro de commande pour acheter un Titre SMS et voyager de manière régularisée sur le réseau Twisto.

**4.6.** Si le Client ne reçoit pas de SMS de la part du Numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un Titre SMS, cela signifie que l'acte d'achat du Titre SMS n'a pas été effectué. Le coût d'achat du Titre SMS ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un Titre SMS valide, le Client doit réitérer sa commande ou bien acheter un titre de transport physique auprès du conducteur du réseau Twisto ou tout autre canal de vente officiel (distributeurs automatiques de titres, dépositaires, Agence Mobilités).

**4.7.** Le Client ne peut acheter qu'un seul Titre SMS par SMS envoyé. Si des voyageurs souhaitent voyager à plusieurs en achetant des Titre SMS, ils doivent chacun acheter un Titre SMS à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs Titre SMS à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les Titres SMS doit envoyer le code de commande « 1H » ou « 24H » par SMS au Numéro de commande autant de fois qu'il y a de voyageurs (par exemple, le Client doit envoyer 3 SMS au Numéro de commande pour le compte de 3 voyageurs). Les Titres SMS achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, le Client et les voyageurs pour lesquels il a acheté et possède un Titre SMS, doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau Twisto. En cas de contrôle, tous les Titres SMS reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des Titres de transport.

**4.8.** Le Client doit acheter son Titre SMS avant de monter dans un des véhicules du réseau Twisto.

**4.9.** Ainsi, le Client doit effectuer l'achat du Titre SMS au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se trouve. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le Titre SMS a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à l'intérieur du véhicule ou lors d'un contrôle par des agents assermentés.

**4.10.** Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS ;
- s'assurer que le téléphone portable aura suffisamment de batterie sur la durée de validité du Titre SMS ;
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique ;
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS ;
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français ;
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le Titre SMS chez l'un des opérateurs téléphoniques français.

## 5. DÉLAIS DE RÉTRACTATION

**5.1.** Le Titre SMS n'est ni modifiable, ni annulable sauf en cas de faute ou événement imputable à l'exploitant.

**5.2.** Tous les Titres SMS vendus par la Société via le Numéro de commande sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L221-18 et suivants du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

## 6. PRIX, PAIEMENT ET FACTURATION

**6.1.** Le montant du prix d'un Titre SMS 1 heure (unité) est d'un (1) euro et cinquante (50) centimes d'euros (1,50 €) au 1<sup>er</sup> juillet 2019, ci-après « le Prix », en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant. En tout état de cause, le SMS envoyé par le Client au Numéro de commande pour acheter le Titre SMS est considéré comme un SMS surtaxé, le SMS n'est pas compris dans le forfait SMS de l'opérateur.

**6.2.** Le montant du prix d'un Titre SMS 24 heures (unité) est de quatre (4) euros (4 €) au 1<sup>er</sup> juillet 2019, ci-après « le Prix », en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant. En tout état de cause, le SMS envoyé par le Client au Numéro de commande pour acheter le Titre SMS est un SMS surtaxé.

**6.3.** Les tarifs sont également affichés en Agence Mobilités, sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr) et sont révisables chaque année.

**6.4.** Le Prix du Titre SMS est soit :

- ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des Clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes ;
- déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieure au Prix, l'achat du Titre SMS ne peut alors pas avoir lieu, comme précisé dans l'article 4.5.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SMS DU RÉSEAU TWISTO

**6.5.** KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de refuser tout nouvel achat à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.

## 7. CONFIRMATION DE LA COMMANDE DE TITRE SMS

**7.1.** Le Titre SMS reçu par le Client suite à sa commande contient les informations suivantes :

- la date de validité du Titre SMS
- l'heure de début de validité du Titre SMS
- l'heure de fin de validité du Titre SMS
- le code de contrôle permettant de vérifier la validité du Titre SMS par les agents assermentés du réseau Twisto.
- un lien renvoyant vers les présentes Conditions Générales.

**7.2.** Ces informations permettent de prouver la validité du Titre SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors des opérations de contrôle.

## 8. UTILISATION DES TITRES SMS

**8.1.** Le Titre SMS 1 heure est valable uniquement sur les lignes du réseau Twisto durant les 60 minutes suivant la réception du SMS faisant office de Titre SMS, la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu. Durant ces 60 minutes, le Client peut effectuer plusieurs correspondances ou même un aller-retour uniquement sur le réseau urbain Twisto. Si le Client se trouve toujours dans un véhicule du réseau Twisto au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

**8.2.** Le Titre SMS 24 heures est valable uniquement sur les lignes du réseau Twisto durant les 24 heures suivant la réception du SMS faisant office de Titre SMS, la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu. Durant ces 24 heures, le Client peut effectuer plusieurs correspondances ou même un aller-retour uniquement sur le réseau urbain Twisto. Si le Client se trouve toujours dans un véhicule du réseau Twisto au-delà des 24 heures, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

**8.3.** Le Titre SMS est valable sur l'ensemble des lignes du réseau Twisto et pour tous les modes de transport disponibles excepté pour les services Twisto Access et Twisto Vélo.

**8.4.** Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.

**8.5.** Le Titre SMS étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure. Sous réserve de l'article 9 ci-dessous, le Titre SMS doit être conservé par le Client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau Twisto. Si le Client efface par erreur le Titre SMS de son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le règlement d'exploitation. Il devra ensuite effectuer une réclamation pour demander l'annulation de son procès-verbal sur twisto.fr.

**8.6.** Le Titre SMS consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut pas être valide sur les véhicules présents à l'intérieur des véhicules du réseau Twisto destinés aux cartes de transport. Le Titre SMS à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre valide même en cas de correspondance.

**8.7.** Toutefois, à chaque montée dans un véhicule du réseau Twisto et comme précisé sur le titre SMS, le Client devra présenter son téléphone au conducteur afin de justifier de la possession d'un Titre SMS en cours de validité.

**8.8.** En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Twisto, le Client doit être en capacité de présenter son Titre SMS.

**8.9.** Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau Twisto, le Client doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que celui-ci puisse lire les informations présentes dans le Titre SMS et scanner le code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle ou recopier le code de vérification dans son portable de contrôle.

**8.10.** Si l'agent assermenté le demande, le Client doit faire défiler le texte du Titre SMS, de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le Titre SMS dans sa totalité et procéder à sa validation.

**8.11.** Le téléphone portable doit être tenu par le Client de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas à prendre en main le téléphone portable du Client.

## 9. VALIDITÉ DU TITRE SMS

**9.1.** Si le Client ne peut montrer son Titre SMS à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de la non présentation du Titre SMS, notamment, batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la durée de validité du titre de transport ou toute autre cause de détérioration du Titre SMS le rendant illisible.

**9.2.** Lors d'un contrôle, l'agent assermenté du réseau Twisto vérifie la validité du Titre SMS grâce au code de contrôle présent dans le Titre SMS sur le téléphone portable du Client.

**9.3.** Pour être valable, le Titre SMS doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra, grâce à l'Application de contrôle, vérifier que le Titre SMS est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, le Client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour titre falsifié.

**9.4.** Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale du Titre SMS (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc.), le Titre SMS peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté.

**9.5.** Si le Client, lors d'un contrôle, n'a pas pu montrer son SMS de confirmation d'achat du Titre SMS alors qu'il a acheté un Titre SMS et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, il devra effectuer une réclamation pour demander l'annulation de son procès-verbal sur twisto.fr :

- le procès-verbal d'infraction pourra être annulé si le Client est en capacité de prouver son achat de Titre SMS sur présentation du SMS de confirmation reçu. Le code inscrit dans le SMS sera alors vérifié par les équipes du service recouvrement ainsi que la date et l'heure de fin de validité du Titre SMS.
- si le Client est dans l'incapacité de prouver son achat de Titre SMS, une recherche pourra être effectuée via l'Application de contrôle afin de vérifier si le numéro du téléphone

présenté figure dans la liste des numéros ayant procédé à un achat pour la date et l'heure concernée. Si le numéro du téléphone ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de son amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur.

## 10. TRANSFERT DU TITRE SMS

**10.1.** Le Client ne peut en aucun cas céder son Titre SMS à un tiers. Toute cession du Titre SMS est considérée comme un acte de fraude.

**10.2.** Toute utilisation frauduleuse du Titre SMS constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au moyen de transport.

**10.3.** En cas de cession du Titre SMS, le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le règlement d'exploitation.

## 11. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES LIÉES AU NUMÉRO DE COMMANDE

**11.1.** Il n'est pas garanti que le Numéro de commande soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Numéro de commande fonctionnera sans interruption ou panne de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par la Société.

**11.2.** En aucun cas la Société n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Numéro de commande.

**11.3.** Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration du téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

## 12. DONNÉES PERSONNELLES

**12.1.** KEOLIS CAEN MOBILITES propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

**12.2.** 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 transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de KEOLIS CAEN MOBILITES qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses prestataires situés dans l'Union Européenne. 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, disponible sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr).

**12.3.** Conformément à la législation 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, par mail à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) ou en Agence Mobilités située au 51 rue de l'Oratoire, 14000 Caen ou par téléphone.

**12.4.** Pour toute question relative au traitement des données personnelles, le client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du Prestataire [keolis-caen-dpo-rpdp@keolis.com](mailto:keolis-caen-dpo-rpdp@keolis.com).

**12.5.** Dans le cadre de l'amélioration de sa qualité de service, les appels au service clients peuvent être enregistrés. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

## 13. FORCE MAJEURE

**13.1.** Ni le réseau Twisto ni le Client ne faillit à ses obligations contractuelles dans la mesure où leur inexécution résulte d'un cas de force majeure, notamment les incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, les tempêtes, inondations, tremblements de terre, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations incombant au Client ou au réseau Twisto.

**13.2.** La force majeure ne libère le Client ou le réseau Twisto que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

## 14. RÉCLAMATION

**14.1.** Pour toute réclamation, le Client pourra effectuer une démarche :

- auprès du Centre Relation Clients Twisto par mail à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr), par courrier en écrivant au 2 avenue des Étangs, 14123 Fleury-sur-Orne ou par téléphone au 02.31.15.55.55 Rubrique 3 (numéro d'appel non surtaxé ouvert du lundi au vendredi de 7h à 18h30 et le samedi de 10h à 18h30).

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

**14.3.** Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client du Réseau Twisto, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

**14.4.** Le Médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine : <http://mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17.

**14.5.** Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, KEOLIS CAEN MOBILITES informe le Client de la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 15. DIFFÉRENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

**15.1.** Les présentes Conditions Générales de vente sont régies par le droit français.

**15.2.** Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.