

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Twisto Vélolib

LE 1^{ER} JUILLET 2021

Les présentes conditions générales de ventes ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Twisto Vélolib. Twisto Vélolib est un service de Vélo en libre-service de la Communauté urbaine Caen la mer. Sa gestion est confiée à Keolis Caen Mobilités.

1. SOUSCRIPTION AU SERVICE

1.1. Généralités

L'abonnement au service Twisto Vélolib est strictement personnel. La formule journée est accessible directement depuis les bornes en réglant par carte bancaire. La formule d'abonnement longue durée est à souscrire en Agence Mobilités Twisto. Le montant de l'abonnement annuel est payable au comptant à la souscription du service selon le tarif en vigueur. Des frais peuvent être perçus lors de la création de la carte Twisto Atoumod selon le tarif en vigueur. La formule annuelle est valable 365 jours à compter de l'achat de l'abonnement annuel pour la formule annuelle.

□ Le demandeur doit fournir pour souscrire au service Twisto Vélolib :

- une pièce d'identité
- un relevé d'identité bancaire
- un justificatif de domicile
- la carte Twisto Atoumod (1 photo d'identité si pas de carte)

2. MODALITES DE PAIEMENT

2.1. Généralités

Les consommations au-delà de chaque premières 30 minutes sont prélevées automatiquement sur la carte bancaire du client pour les locations à la borne ou sur le compte bancaire indiqué sur le mandat du client pour les abonnés 1 an. Le payeur peut être différent du titulaire de l'abonnement. Les tarifs en vigueur sont disponibles en station ou sur le site www.twisto.fr. À chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera automatiquement au nouveau tarif en vigueur. Le payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni dans ce cas-là). Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements Twisto Vélolib. Les consommations liées au contrat Twisto Vélolib sont payées par prélèvement automatique. Le payeur devra impérativement fournir une adresse mail aux services de Keolis Caen Mobilités. Le Mandat de prélèvement SEPA (donnant l'autorisation à Keolis Caen Mobilités à émettre des ordres de prélèvement auprès de la banque du payeur) est caractérisé par une « Référence unique de mandat ».

En cas de changement :

- de payeur
- d'établissement bancaire domiciliaire
- de compte à prélever (modification ou révocation)
- d'adresse postale
- de mail

Le client doit le signaler avant le 15 du mois en cours pour le mois suivant par mail à l'adresse clients@twisto.fr ou par courrier au service Centre Relation Clients Twisto - Service Twisto Vélolib 2 avenue des Étangs - 14123 Fleury-sur-Orne. Pour tout changement de payeur, d'établissement bancaire, de compte à prélever le client fournit un nouveau RIB avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur. En cas de changement d'adresse postale, un justificatif de domicile devra être envoyé par les canaux cités précédemment.

2.2. Particularités des abonnements Twisto Vélolib

Le montant, correspondant aux consommations effectuées, est prélevé sur le compte bancaire indiqué sur le dossier du client à partir du 15 du mois suivant son utilisation (EX : utilisation en Mai ; prélèvement le 15 Juin).

2.3. Contestation

Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

2.4. Impayés

Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), le contrat est immédiatement suspendu. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux contrats par prélèvement automatique, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s). Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un utilisateur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

2.5. Dépôt de Garantie

Un dépôt de garantie, d'un montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date de signature du contrat, devra être constitué. Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Caen Mobilités sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le Client, autorise Keolis Caen Mobilités à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de la banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Le Client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) du débiteur. Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. Il appartient au Client de communiquer des informations exactes et complètes ainsi que d'informer dans les meilleurs délais Keolis Caen Mobilités de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat par mail à l'adresse clients@twisto.fr. Le payeur devra impérativement fournir une adresse mail aux services de Keolis Caen Mobilités. Le dépôt de garantie est effectué au moment de la signature du contrat de location. Il n'est pas encaissé. Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, susceptible d'affecter, pendant la période de la location, le bon encaissement du dépôt de garantie.

3. PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION DE LA CARTE TWISTO ATOUMOD

En cas de perte et/ou détérioration, la carte Twisto Atoumod est remplacée avec frais au tarif en vigueur au moment du renouvellement de la carte. Le remplacement de la carte et de son contrat se fait en Agence Mobilités Twisto en fournissant une pièce d'identité de l'abonné.

4. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU PAYEUR

Le contrat peut être résilié à la demande du payeur. Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de résiliation en lettre recommandée. Toute demande de résiliation doit être formulée avant le 20 du mois en cours pour le mois suivant. La demande de résiliation peut se faire :

- par courrier au Centre Relation Clients - 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne
- par mail - clients@twisto.fr

Aucun remboursement ne sera réalisé.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Twisto Vélolib

LE 1^{ER} JUILLET 2021

Le service de location en libre-service Twisto Vélolib est proposé par la Communauté urbaine Caen la mer. Ce dernier a confié à Keolis Caen Mobilités (ci-après dénommé « l'exploitant ») l'exploitation du dit « service ». L'utilisation du service VELOLIB vaut acceptation des conditions générales d'utilisation.

1. STRUCTURE DU SERVICE

- 1.1. Le service Twisto Vélolib est composé de stations avec une borne principale et des bornes d'accrochage (bornette) permettant la mise à disposition ou la remise de vélos.
- 1.2. La borne principale permet l'identification des utilisateurs. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes Twisto Atoumod et d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.
- 1.3. Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux bornes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations.
- 1.4. Un lecteur de cartes bancaires permet la location occasionnelle à la journée de vélos

2. ACCÈS AU SERVICE

Le service Twisto Vélolib est réservé aux personnes âgées de 14 ans et plus (personne ci-après dénommée « l'utilisateur »). L'utilisateur reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale.

3. PRATIQUE D'ACCÈS AU SERVICE

- 3.1. Pour s'abonner, l'utilisateur doit être en possession d'une carte Twisto Atoumod. L'abonnement est annuel.
- 3.2. La location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une borne vélo. Un numéro d'accès est alors délivré à l'utilisateur (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat à la journée). L'utilisateur complète ce numéro d'accès par un code secret de son choix (lui-même à rappeler lors de toute utilisation). Le numéro de l'antivol est alors communiqué et le retrait du vélo devient possible.
- 3.3. Après reconnaissance de la carte Twisto ou de l'identification de l'utilisateur occasionnel à la borne de consultation, le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la bornette. Il peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut il pourra le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.
- 3.4. L'utilisateur accroche son vélo à une bornette. Il doit s'assurer qu'un bip sonore et qu'un voyant vert allumé confirme bien la prise en compte de la remise du vélo. Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et le moment de son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert présent sur la borne d'accrochage.
- 3.5. En cas de difficulté de raccrochage par le client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le Centre Relation Clients par téléphone (02 31 15 55 55) ou par mail (clients@twisto.fr) pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course. A défaut, la location ne sera pas clôturée et le décompte du temps d'utilisation se poursuivra normalement. Si toutefois l'anomalie est avérée par le système informatique Twisto Vélolib, le solde client sera re-crédité. En l'absence de contact préalable au Centre Relation Clients, le client sera facturé au réel de sa consommation.

4. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

- 4.1. Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure.
- 4.2. La location occasionnelle : l'utilisateur dispose d'un droit d'accès de 1 jour à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris le dépôt de garantie).
- 4.3. Les abonnements : la carte Twisto Atoumod permet à son détenteur de s'abonner au service Twisto Vélolib annuellement à compter de la date d'enregistrement des données par l'exploitant
- 4.4. En cas de litige sur la durée d'utilisation du Vélo par l'utilisateur, seules les données délivrées par le serveur informatique du Service Twisto Vélolib feront foi.

5. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

- 5.1. Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'exploitant pendant toute la durée de la location. L'utilisateur s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.
- 5.2. L'utilisateur ne peut utiliser le vélo du service Twisto Vélolib qu'à l'intérieur des limites administratives de la Communauté urbaine Caen la mer et sur les voies ouvertes à la circulation publique, non interdites à la circulation des cyclistes et dans le respect du code de la route. Si l'utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.
- 5.3. La signature du formulaire d'abonnement ou le paiement par carte bancaire à la journée par l'utilisateur implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes conditions générales d'utilisation du service Twisto Vélolib commercialisé par Keolis Caen Mobilités. Il est précisé que le contenu des présentes Conditions Générales d'Utilisation pourrait être amené à évoluer et sera de fait applicable à l'utilisateur.
- 5.4. Il est précisé que l'utilisateur a l'obligation de mettre l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des stations vélos.
- 5.5. Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. L'utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à l'exploitant.
- 5.6. L'utilisateur dégage l'exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. L'utilisateur déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Pour un utilisateur mineur, le tuteur reconnaît et accepte ces dispositions.
- 5.7. L'utilisateur s'engage à obtenir renonciation à recours de ses assureurs à l'encontre de l'exploitant pour les dommages précités.
- 5.8. Il est attiré l'attention de l'utilisateur sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul l'utilisateur étant autorisé à monter sur le vélo ; le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.
- 5.9. L'utilisateur reconnaît que le vélo, mis à sa disposition par Twisto Vélolib est en parfait état de marche et s'engage à l'utiliser avec soin, à pourvoir à son entretien, à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de la réception.
- 5.10. Si le vélo mis à sa disposition par Twisto Vélolib est endommagé en cours de location, l'utilisateur ne peut se charger des travaux de réparation qu'après l'accord de l'exploitant et doit se faire remettre une facture de réparation. En aucun cas l'utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par Twisto Vélolib durant la période de location.

6. DROIT DE L'EXPLOITANT

- 6.1. L'exploitant se réserve le droit de refuser à l'utilisateur l'accès au service en cas d'incapacité et d'inaptitude.

6.2. En cas de non respect par l'utilisateur des Conditions Générales d'Utilisation ici décrites, l'exploitant se réserve le droit de résilier son abonnement.

7. PÉNALITÉS

Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, l'exploitant se réserve le droit de réclamer au locataire la réparation de son entier préjudice déduction faite de la conservation du dépôt de garantie. Une tarification forfaitaire des accessoires endommagés est appliquée sur les bases suivantes : détérioration du système antivol 20 €, perte / forte dégradation ou vol du vélo 400 €,...

8. RÉGLEMENT DES LITIGES

Tout litige relatif aux présentes conditions générales de location de vélo relève du droit français applicable et de la compétence exclusive des tribunaux de Caen.

9. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Déclaration CNIL (extrait) : conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout Utilisateur peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à Keolis Caen Mobilités, 2 avenue des Étangs - 14123 Fleury-sur-Orne. L'utilisation de la carte Twisto est strictement limitée à la lecture du numéro de la carte. Aucune autre donnée figurant sur la carte n'est lue, enregistrée ou traitée par le système Twisto Vélolib.

10. MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE

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

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Batteries Twisto Vélobib

LE 1^{ER} JUILLET 2021

1. DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

- conditions générales : présentes dispositions applicables.
- contrat : le contrat comprend les présentes conditions générales de location et l'état des lieux de la batterie établi par le loueur.
- locataire : personne physique ou morale titulaire du contrat. Le locataire personne physique est également l'utilisateur de la batterie. Le locataire personne morale, bien que non utilisateur de la batterie, demeure responsable de l'intégralité des obligations dues au titre du contrat.
- loueur : personne morale assurant la mise à disposition des batteries pour les Vélobibs, leur reprise et leur entretien à savoir Keolis Caen Mobilités pour le compte de la Communauté urbaine Caen la mer.
- état des lieux : contrôle visuel et à l'aide d'instruments de mesure de l'état de la batterie établi contradictoirement par le loueur et le locataire, lors de sa prise en main et de sa restitution. L'état des lieux est matérialisé par un document établi en deux exemplaires remis au locataire et au loueur.

2. OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet d'énoncer les termes et conditions de la location d'une batterie pour les Vélobibs au locataire. La location comprend la mise à disposition de la batterie ainsi que son chargeur.

3. CONDITIONS DE LOCATION

Le locataire doit avoir atteint sa majorité au jour de la conclusion du contrat. Le locataire doit remettre les éléments suivants avant de pouvoir conclure le contrat :

- une pièce d'identité,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- un relevé d'Identité Bancaire (RIB)
- sa carte Twisto Atoumod chargée d'une offre Twisto Vélobib

4. DURÉE DE LOCATION

La durée du contrat de location est fixée à la fin de son contrat Twisto Vélobib. La location prend effet au moment de la mise à disposition de la batterie et s'achève nécessairement le dernier jour de la fin du contrat Twisto Vélobib. Le contrat peut être renouvelé à la demande du locataire lors de son renouvellement d'abonnement au service Twisto Vélobib.

5. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

La batterie pour les Vélobibs ne peut être utilisée dans le cadre du contrat que pour un usage personnel d'un vélo régulièrement emprunté sur le système de vélos en libre-service Twisto Vélobib. L'usage de la batterie est strictement réservé au locataire. La batterie pour les Vélobibs reste la propriété de Keolis Caen Mobilités et ne peut être cédé, prêté à titre gratuit ou onéreux, mis en garantie par le locataire ou saisi par un tiers.

La batterie doit être utilisée telle que remise lors de la prise en main et sans ajout d'aucun accessoire à caractère technique ou ornemental (décoration, peinture ou autocollant, etc.). Le locataire doit avoir un usage normal de la batterie et respectera ainsi les préconisations d'utilisation et d'entretien mises à disposition avec les présentes conditions. Il s'engage par ailleurs à respecter le code de la route ainsi que toutes les règles de sécurité en vigueur sur son lieu d'utilisation eu égard à la vitesse pouvant être atteinte avec l'usage d'une batterie sur un Vélobib. Le Vélobib pourvu d'une batterie ne peut être employé pour propulser ou tirer un véhicule, une remorque ou tout autre objet ou dans le cadre de compétitions ou de courses. Le locataire s'engage à prendre toutes les précautions pour éviter le vol et la détérioration de la batterie en veillant notamment à son extraction systématique du panier à la restitution du vélo emprunté sur une station vélo en libre-service et lors des arrêts en cours d'emprunt.

6. ENTRETIEN DE LA BATTERIE

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.

7. RESPONSABILITÉ

Le locataire assume la garde matérielle et juridique de la batterie pour Vélobib et est responsable de l'intégralité des dommages causés aux biens et aux tiers dans le cadre de l'utilisation du vélo en libre-service équipé d'une batterie Vélobib en application des règles de droit commun de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle ainsi que de la responsabilité pénale.

En cas de perte, de vol ou de dégradation de la batterie, le locataire est seul responsable de l'intégralité des préjudices causés. Le loueur ne peut être tenu pour responsable des actes, faits, omissions ou commissions pénalement répréhensibles ou non réalisés avec la batterie et/ou le Vélobib équipé d'une batterie durant la durée du contrat.

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.

En cas de commission d'une infraction pénale ayant pour objet la batterie (vol notamment), le locataire informe le loueur dans les deux (2) jours ouvrés de la réalisation de l'infraction ainsi que des circonstances ayant entouré sa réalisation.

Lorsqu'il ressort notamment de l'état des lieux que des opérations d'entretien incombant au locataire en vertu de l'article 2 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 3 du Contrat est acquis au loueur à hauteur du montant des opérations à réaliser.

8. ASSURANCE

Pour les dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers par l'usage de la batterie et/ou d'un vélo en libre-service Twisto Vélobib équipé de sa batterie, le locataire est couvert par sa propre assurance responsabilité civile. Pour les dommages matériels à la batterie (perte, vol, etc.), le locataire est libre de souscrire une assurance couvrant de tels dommages.

9. LOI APPLICABLE

Le contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du contrat seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le locataire pourra saisir les tribunaux compétents.