

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Twisto Véloc

LE 1^{ER} JUILLET 2021

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service Twisto Véloc. Twisto Véloc est un service de location vélos longue durée 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 de location Twisto Véloc est réservé aux habitants de la Communauté urbaine Caen la mer. Il est strictement personnel. Les formules d'abonnement (6 et 12 mois) sont à souscrire en Agence Mobilités Twisto. Le montant de l'abonnement est payable au comptant à la souscription du service selon le tarif en vigueur. Les contrats 6 mois sont renouvelables une fois (même nom, prénom et date de naissance). Les contrats 12 mois ne sont pas renouvelables.

Le demandeur doit remplir le formulaire d'adhésion via la borne Twisto Vélo ou avec l'aide d'un conseiller clientèle. Il doit fournir :

- une pièce d'identité
- un relevé d'identité bancaire
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois

La validation du dossier entraîne l'ouverture d'un dossier client, et l'acceptation des conditions générales de vente et conditions générales d'utilisation associées.

2. MODALITES DE PAIEMENT

2.1. Généralités

Le montant du contrat de location est payé en intégralité au moment de la souscription de l'abonnement par le client. Les tarifs en vigueur sont disponibles en Agence Mobilités Twisto ou sur le site www.twisto.fr.

Le payeur peut être différent du titulaire de l'abonnement. 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 Véloc. Le montant du contrat de location est non remboursable quel que soit le motif.

2.2. 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 abonnements, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s). Keolis Caen Mobilités demandera la restitution immédiate du Twisto Véloc.

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.

2.3. Contestation

Toute réclamation peut être présentée par mail à clients@twisto.fr. Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de la fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai.

2.4. 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. RÉSILIATION OU FIN DU CONTRAT

Le contrat de location s'achève au bout de 6 ou 12 mois selon la durée de l'abonnement choisi. Le renouvellement ne peut s'effectuer qu'une seule fois pour le contrat 6 mois. Le contrat peut être résilié à la demande du payeur avant son terme. Toute restitution nécessite la prise de rendez-vous auprès d'un conseiller clientèle. Aucun remboursement ne sera réalisé. En cas de retard (même signalé), une pénalité journalière sera appliquée sur toute la durée du retard selon la grille forfaitaire en vigueur à la date du retour du vélo. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le contrat et la date de prise de rendez-vous de retour du vélo.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Twisto Véloc

LE 1^{ER} JUILLET 2021

Le service de location longue durée Véloc est proposé par la Communauté urbaine Caen la mer par l'intermédiaire de Keolis Caen Mobilités. Keolis Caen Mobilités loue à l'emprunteur dont la signature figure sur le contrat, un vélo identifié par un numéro. Cette location est consentie aux présentes conditions générales que l'emprunteur accepte et s'engage à respecter.

1. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

- 1.1. Le service Véloc est réservé aux personnes physiques de 14 ans et plus qui résident, travaillent ou étudient dans l'une des communes de la Communauté urbaine Caen la mer (ci-après dénommées « le client »).
- 1.2. Une personne ne peut contracter qu'un seul abonnement. Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible.
- 1.3. Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.
- 1.4. Keolis Caen Mobilités se réserve le droit d'apprécier la capacité des usagers à utiliser un vélo dans le cadre du service de location.
- 1.5. La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur.
- 1.6. Un tarif préférentiel est destiné aux clients bénéficiant d'un abonnement mensuel ou annuel au réseau Twisto, en cours de validité lors de leur souscription au service Véloc.

2. SOUSCRIPTION

- 2.1. Le contrat de location doit être établi en Agence Mobilités Twisto.
- 2.2. En souscrivant un contrat, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Caen Mobilités pour lui permettre de gérer son contrat.
- 2.3. Le retrait du vélo s'effectue le jour même ou sur rendez-vous en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire - 14000 CAEN.
- 2.4. Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser toute demande de location justifiée par l'absence de vélo. Dans ce cas, la personne devra s'inscrire sur liste d'attente en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN. Lors de la disponibilité du cycle, elle sera prévenue par e-mail ou par téléphone. Il lui suffira de suivre les démarches indiquées et de prendre rendez-vous. Le vélo lui sera réservé durant 7 jours ouvrables. Au-delà, si la personne n'est pas venue prendre possession du vélo ou ne se manifeste pas suite aux sollicitations de Keolis Caen Mobilités, la réservation sera annulée. Le client doit alors effectuer une nouvelle demande de location et sera placé en fin de liste d'attente.

3. FLOTTE DE VÉLOS

- 3.1. L'abonnement et la réservation de vélo sont possibles au maximum un mois avant la date de retrait souhaitée.
- 3.2. Keolis Caen Mobilités ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des stocks disponibles.
- 3.3. Les vélos sont loués dans l'ordre de réception des demandes.
- 3.4. 400 vélos de ville à assistance électrique sont disponibles à la location. Les tarifs en vigueur à la date de l'abonnement s'appliquent. Chaque vélo est loué avec un antivol fourni avec 1 clef. Une clef est également fournie pour le verrouillage de la batterie. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.

4. PAIEMENT

- 4.1. L'intégralité du montant de la location doit être payée lors du retrait du vélo. Tous frais bancaires suite à un paiement non valide sera refacturé au client.
- 4.2. Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.
- 4.3. L'emprunteur peut à tout moment résilier son contrat de location. Aucun remboursement ne sera effectué.

5. DÉPÔT DE GARANTIE

- 5.1. Un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la signature du contrat, doit être constitué par une personne majeure sous forme de mandat SEPA au moment du retrait du vélo.
- 5.2. Le mandat SEPA doit être remis et daté du jour du retrait du vélo.
- 5.3. En cas de mandat SEPA d'un compte n'appartenant pas au client, le titulaire du compte doit justifier de son identité.
- 5.4. 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, susceptible d'affecter pendant la période de l'abonnement le bon encaissement du mandat SEPA. Tout frais bancaire pour mandat SEPA invalide sera refacturé au client.
- 5.5. En cas de non-paiement d'une facture ou d'un abonnement, Keolis Caen Mobilités procède à l'encaissement du dépôt de garantie.
- 5.6. En cas de défaut de restitution du vélo (vol, disparition...) et des accessoires (Antivol, clés...) pour tout motif à la date convenue, Keolis Caen Mobilités encaisse le dépôt de garantie sous 5 jours.
- 5.7. Keolis Caen Mobilités exercera toute poursuite utile.

6. RETRAIT ET RETOUR D'UN VÉLO

Retrait d'un vélo

- 6.1. Le vélo est réputé en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de la mise à disposition. Par le simple fait de retirer le vélo, le client reconnaît que le vélo mis à disposition est en bon état de fonctionnement.
- 6.2. Pour retirer son vélo, le client se rend en Agence Mobilités, 51 rue de l'Oratoire 14000 Caen à la date prévue. Il présente, le cas échéant :
 - 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 pour les personnes extérieures au périmètre de La Communauté urbaine Caen la mer et travaillant sur la Communauté urbaine Caen la mer
 - Ou un certificat de scolarité ou d'étudiant pour les personnes extérieures au périmètre de La Communauté urbaine Caen la mer et étudiant sur la Communauté urbaine Caen la mer
 - Un Relevé d'Identité Bancaire du Payeur
- 6.3. Le client remplit le contrat de location et un état de départ du vélo est établi contradictoirement entre l'équipe d'exploitation du service vélo et le client. Cet état de départ concerne le vélo, l'antivol ainsi que les autres accessoires fournis.

Restitution d'un vélo

- 6.4. L'emprunteur s'engage à restituer le vélo propre et en bon état de fonctionnement.
- 6.5. Le client prend rendez-vous en Agence Mobilités, 51 rue de l'Oratoire 14000 Caen pour le retour du vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date convenue avec l'équipe Twisto Vélo.
- 6.6. L'état de retour du vélo est établi contradictoirement avec le client lors du retour du vélo. L'état des lieux et les commentaires indiqueront les éléments constituant une usure anormale ou les pièces cassées à la charge du client. Dans ce cas, une facture est établie sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. Le montant des réparations sera prélevé via le mandat SEPA établi lors de la souscription de l'abonnement.
- 6.7. En cas de non restitution du vélo à la date prévue, Keolis Caen Mobilités peut immédiatement encaisser l'intégralité du dépôt de garantie et engager des procédures judiciaires.
- 6.8. En cas de retard (même signalé), une pénalité journalière sera appliquée sur toute la durée du retard selon la grille forfaitaire en vigueur à la date du retour du vélo. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le contrat et la date de prise de rendez-vous de retour du vélo.
- 6.9. La remise du vélo par un tiers au nom de l'emprunteur vaut mandat de restitué et ne saura dégager ce dernier de ses responsabilités.

Vol et sinistre

- 6.10. L'emprunteur s'engage à déclarer à Keolis Caen Mobilités immédiatement tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou accessoires mis à disposition.
- 6.11. En cas de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro du vélo. Il doit déclarer sans délai le vol à Keolis Caen Mobilités en remettant en Agence Mobilités, 51 rue de l'oratoire 14000 Caen une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, Keolis Caen Mobilités déposera plainte contre le client pour vol.
- 6.12. En cas de sinistre, le montant des réparations sera évalué par Keolis Caen Mobilités et facturé à l'emprunteur immédiatement sur la base de la grille tarifaire en vigueur à la date des réparations.
- 6.13. En cas de dégradations ou de non restitution du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo. Keolis Caen Mobilités facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date du retour. Keolis Caen Mobilités se réserve la possibilité de faire supporter au client les coûts correspondant aux éventuels dommages qu'il aurait occasionnés au Vélococ ainsi qu'aux accessoires mis à sa disposition durant la location.
- 6.14. d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant à couvrir ces
- 6.15. dommages ; ce que le client accepte dès à présent.

7. UTILISATION DU VÉLO

- 7.1. L'emprunteur s'engage à conduire prudemment et à respecter le code de la route.
- 7.2. Le vélo et ses accessoires restent la propriété de Keolis Caen Mobilités pendant toute la durée de la location.
- 7.3. L'utilisateur sera tenu personnellement responsable en cas de vol ou de bris quel que soit l'auteur du dommage.
- 7.4. Il est interdit à l'utilisateur :
 - de modifier le cycle ainsi que les accessoires
 - de prêter ou sous-louer le cycle
 - de transporter un autre passager
- 7.5. Le vélo doit être utilisé sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes 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 peut en aucun cas en être tenu responsable.
- 7.6. Le client dégage Keolis Caen Mobilités de toutes responsabilités 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.
- 7.7. L'attention du client est attirée sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objet non volumineux.
- 7.8. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Caen Mobilités. Il s'engage à l'utiliser avec soin et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires à l'issue de la période de location dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.
- 7.9. Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, l'emprunteur s'engage à systématiquement attacher le cadre de son vélo à un support fixe (type barrière) à l'aide de l'antivol fourni par Keolis Caen Mobilités.
- 7.10. Ce service est destiné prioritairement aux personnes utilisant leur vélo régulièrement. Toute non utilisation du service pendant plus de 1 mois est interdite. Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de retirer le vélo au client contrevenant à cette disposition.

8. ENTRETIEN ET RÉPARATION

- 8.1. L'emprunteur ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de la jouissance ou immobilisation du vélo dans le cas de réparations ou révision.
- 8.2. Les tarifs des prestations facturés sont affichés dans le point de location vélo et en ligne sur le site internet twisto.fr. Le client reconnaît en avoir pris connaissance.
- 8.3. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la réalisation des travaux.
- 8.4. L'entretien du vélo est à la charge du client pendant toute la durée du contrat. Par entretien, il faut entendre aussi bien l'entretien courant (gonflage et resserrement visserie) que les réparations impliquant le changement d'une pièce défectueuse. Le client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art.
- 8.5. Les partenaires Twisto Vélo permettent au client de bénéficier d'une réduction sur l'ensemble des prestations atelier selon les conditions en vigueur au moment des réparations. Retrouvez la liste sur twisto.fr.
- 8.6. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjoindre ou retirer un quelconque équipement au vélo.
- 8.7. En cas de détérioration, de son fait ou non, l'emprunteur s'engage à régler à Keolis Caen Mobilités les frais de remise en état du vélo (aux conditions tarifaires en vigueur). Si le locataire souhaite effectuer les réparations lui-même il devra utiliser des pièces détachées à l'identique du modèle d'origine.

Révision obligatoire

- 8.8. Une révision obligatoire est à effectuer lors du renouvellement de l'abonnement. Le cycle sera alors remis en état et les pièces défectueuses facturées. Sur demande, et sous réserve de disponibilité, un vélo classique pourra être prêté le temps de la révision.
- 8.9. En cas de mauvais usage du vélo constaté, Keolis Caen Mobilités facture les réparations selon les tarifs en vigueur et se réserve le droit d'interrompre le contrat.

9. ASSURANCES & RESPONSABILITÉS

- 9.1. La location du vélo ne comprend pas d'assurance.
- 9.2. L'assurance contre le vol et les dégradations reste à la charge de l'emprunteur et à son initiative.

10. DROITS DE KEOLIS CAEN MOBILITES

En cas de non-respect par le client des conditions générales de location ici décrites, Keolis Caen Mobilités peut résilier le contrat de location de plein droit, sans ouvrir de droit à remboursement ou indemnité. Le client résilié sera informé par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation sera effective dans un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception du recommandé.

11. DONNÉES PERSONNELLES

- 11.1. Les données collectées par Keolis Caen Mobilités font l'objet de traitements informés dont les finalités sont la gestion et le suivi des relations commerciales.
 - 11.2. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément à l'article 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Twisto par courrier à l'adresse suivante : Twisto, 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne.

12. PRISE D'EFFET ET MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS

- 12.1. La signature du contrat vaut acceptation irrévocable des présentes conditions générales.
- 12.2. En accord avec La Communauté urbaine Caen la mer, Keolis Caen Mobilités se réserve le droit de modifier en tout ou partie et à tout moment les présentes conditions générales. Toute éventuelle modification est disponible sur le site twisto.fr, et peut également être fournie aux utilisateurs sur simple demande écrite à Twisto.

13. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES

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.