twisto vélo

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

# Twisto Vélopark - Prestation de stationnement de vélos

LE 1ER JANVIER 2025

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « CGVU ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service TWISTO VELOPARK. TWISTO VELOPARK est un service de stationnement réservé aux vélos de TWISTO (ci-après le « Service »). Sa gestion est confiée à RATP DEV Caen la mer.
La souscription au Service par le Client entraine son acceptation de l'intégralité des présentes CGVU.
Ces CGVU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur www.twisto.fr.
Ces CGVU s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur. Le Payeur, s'il n'est pas l'Utilisateur du Service, s'engage à communiquer à ce dernier les présentes CGVU.

## 1. DÉFINITIONS

**Client** : désigne à la fois le Payeur et l'Utilisateur.

**Exploitant** : désigne RATP DEV Caen la mer à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par la Communauté urbaine Caen la mer.

**VELOPARK de stationnement ou VELOPARK :** dispositif d'abris de stationnement réservé aux Vélos en vue de leur stationnement.

**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 stationnement de vélo proposé par l'Exploitant.

**Utilisateur** : désigne toute personne physique, détentrice d'un droit d'accès au VELOPARK et souhaitant y stationner son vélo selon les conditions ci-après définies et notamment celles de l'article 2.1.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les Vélopark sont des espaces de stationnement abrités et sécurisés. Ils proposent un certain nombre d'emplacements dotés de racks permettant de déposer et attacher des vélos.

L'utilisation du VELOPARK est ouverte aux détenteurs d'une carte Twisto Atoumod préalablement activée pour ce Service en Agence ou d'un abonnement 24 heures payé à l'aide d'une carte bancaire sur les Vélopark de la Gare SNCF ou du Zénith Palais des sports.
Les Clients sont tenus de respecter, en toutes circonstances, les conditions définies dans les présentes CGVU.

### 2.1. Conditions d'entrée

Le stationnement des vélos classiques et vélos à assistance électrique est autorisé. Des emplacements pour vélos cargos sont réservés à ce type de vélo dans les abris VELOPARK Gare SNCF et Zénith-Palais des Sports. Les véhicules motorisés sont formellement interdits.
Le Service est strictement personnel.
L'accès à d'autres fins que le dépôt ou le retrait d'un vélo est interdit.

### 2.2. Conditions de stationnement

Le Client doit veiller à la mise en sécurité de son vélo en l'accrochant avec un antivol.

### 2.3. Stationnement abusif

Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo :
- Au-delà d'une durée de sept (7) jours consécutifs sans utilisation du vélo,
- Au-delà de la date de validité de l'abonnement,
- Obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol attaché sur un vélo voisin),
- Obstruant l'espace de circulation.

Lorsque le Client refuse, malgré la demande ou l'injonction écrite de RATP DEV Caen la mer apposée sur son vélo, de cesser ce stationnement abusif, la mise en fourrière peut être demandée aux frais et risques du Client, indépendamment de toute mesure raisonnable prise en vue de la réparation d'un éventuel préjudice et de la résiliation de l'abonnement. RATP DEV Caen la mer décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo du Client et/ou de ses équipements survenant à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol.

### 2.4. Sécurité

Il est interdit au Client :
- de faire du feu ou de fumer dans l'enceinte du VELOPARK,
- d'introduire toute substance de nature à nuire à la sécurité des personnes et à l'intégrité des équipements,
- d'utiliser les installations mises à dispositions par RATP DEV Caen la mer à d'autres fins que celles prévues,
- d'effectuer des travaux d'entretien, de réparation ou de nettoyage de vélos,
- de distribuer de la publicité sur les vélos ou aux Clients et de poser des affiches, sans autorisation préalable et expresse de RATP DEV Caen la mer.
- de déposer des objets dans l'enceinte du VELOPARK.

D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, au fonctionnement, à la propreté, à la salubrité et à la sécurité du VELOPARK.

### 2.5. Dysfonctionnements

Toute anomalie liée à l'usage de la carte d'accès ou du VELOPARK doit être signalée à RATP DEV Caen la mer en contactant le 02.31.15.55.55 joignable du lundi au vendredi de 7 h à 18 h 30 sans interruption et le samedi de 10 h à 18 h 30.
Une intervention sur les installations sera alors réalisée dans les plus brefs délais.

## 3. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le Service est accessible, dans la limite des places disponibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sauf cas de force majeure ou édiction par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de l'usage des VELOPARK de Stationnement pour vélos.

## 4. SOUSCRIPTION ET ACCES AU VELOPARK

### 4.1. Souscription

L'abonnement 24 heures : Uniquement valable pour les abris VELOPARK de la Gare SNCF et du Zenith-Palais des Sports. L'utilisateur occasionnel souscrit à l'abonnement de courte durée directement aux bornes d'achats situées aux entrées des abris. Un code temporaire (24 heures glissant) et strictement personnel lui est remis après paiement par carte bancaire.
L'abonnement annuel : Les abonnements Vélopark sont proposés à la vente à l'Agence Mobilités 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN ou lors des opérations commerciales de l'Agence mobile ou stands itinérants Twisto sur une carte Nominative Twisto Atoumod. Cet abonnement permet à l'utilisateur d'utiliser les

Vélopark pendant un an.
Le Client doit choisir la formule et la période de stationnement.

Les formules d'abonnement au Service sont disponibles sur le site internet www.twisto.fr ou en Agence Mobilités 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN.

### 4.2. Accès au Vélopark

Pour bénéficier du Service via l'abonnement annuel, le Client doit disposer d'une carte nominative Twisto Atoumod.
La carte Twisto Atoumod, préalablement activée pour l'utilisation du Service, doit être présentée face au lecteur d'ouverture qui déclenchera la gâchette d'ouverture de la porte. Un enregistrement informatique de l'usage de la carte Twisto Atoumod est fait à chaque passage devant le lecteur d'ouverture. Cet enregistrement est destiné à connaître le taux de fréquentation du VELOPARK. La fin de validité de l'abonnement mettra fin au droit d'accès.

Pour bénéficier du Service via l'abonnement 24 heures, le Client doit disposer d'une carte bancaire.
Un code d'accès temporaire est fourni au client lors de son inscription au service.
Le client doit saisir son code d'accès temporaire sur le lecteur d'ouverture qui déclenchera la gâchette d'ouverture de la porte. Un enregistrement informatique du code d'accès est fait à chaque passage devant le lecteur d'ouverture. Cet enregistrement est destiné à connaître le taux de fréquentation du VELOPARK. La fin de validité de l'abonnement 24 heures mettra fin au droit d'accès.

## 5. PAIEMENT DES SERVICES

**5.1.** L'accès au Service implique le paiement intégral de l'abonnement au moment de la souscription.
**5.2.** Les tarifs en vigueur sont disponibles en Agence Mobilités et sur le site internet www.twisto.fr.
**5.3.** Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.
**5.4.** Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à RATP DEV Caen la mer).
Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements au profit d'un ou plusieurs Utilisateurs. Pour les Utilisateurs de moins de 16 ans, seul le responsable légal peut souscrire un abonnement.

## 6. RÉSILIATION

### 6.1. Résiliation à l'initiative du Client :

**6.1.1.** L'abonnement ne peut être resilié à l'initiative du Client que dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif officiel.
**6.1.2.** Motifs de résiliation par le Client :

- Décès du Client (sur présentation d'un certificat de décès) ;
- Déménagement du Client en dehors de la Communauté urbaine Caen la mer (sur justificatif) ;
- Changement de lieu d'emploi ou d'établissement du Client dans une zone non desservie par le Service (sur justificatif de l'employeur) ;

**6.1.3.** Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de notification de la résiliation par le Client. La demande de résiliation peut se faire :

- Par courrier adressé au service client : RATP DEV Caen la mer – 2 avenue des étangs 14123 Fleury sur Orne;
- Par mail à l'adresse suivante : clients@twisto.fr
- Par téléphone au service client de Twisto : 02.31.15.55.55
- En Agence Mobilités située au 51 rue de l'Oratoire 14000 Caen
- Si le Client a souscrit un abonnement en ligne, il a la possibilité d'accéder dans la rubrique nous contacter, type de demande « demande de résiliation si achat en ligne ».

**6.1.4.** En cas de résiliation pour les motifs mentionnés à l'article 6.1.2, le Client pourra être remboursé au prorata temporis pour la durée de l'abonnement comprise entre la date de résiliation effective et l'échéance contractuelle initialement prévue.

### 6.2. Résiliation à l'initiative de RATP DEV Caen la mer :

**6.2.1.** L'abonnement 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 d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs,
- Impayés,
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre des présentes CGVU.

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

## 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

**7.1.** Le Client s'assure, lors de l'ouverture des portes d'accès aux VELOPARK, à ne pas permettre l'accès à une autre personne. Le Client s'assure également de la bonne fermeture de la porte d'accès après être entré ou sorti des VELOPARK.
**7.2.** A l'intérieur du VELOPARK, les Clients doivent circuler avec leur vélo à la main. Les vélos doivent être attachés aux emplacements prévus à cet effet. En outre, pendant leur stationnement dans les Vélopark, les vélos doivent être attachés aux emplacements prévus à cet effet (à savoir les arceaux, bras de suspension…). Des emplacements pour vélos cargo sont réservés à ce type de vélo dans les abris VELOPARK de la Gare SNCF et du Zenith-Palais des Sports. Sera considéré comme abusif l'occupation d'un emplacement réservé aux vélos cargo par un autre type de vélo.
**7.3.** La mise en stationnement d'un vélo doit être effectuée de façon telle qu'elle n'empiète pas sur les voies de circulation, d'accès et de sortie ou sur l'emplacement de stationnement voisin.
**7.4.** Le Client n'est pas autorisé à déposer du matériel ou des denrées alimentaires dans les VELOPARK, y compris dans des sacoches ou coffres montés sur le vélo, qu'ils soient fermés à clefs ou non.
**7.5.** Le Client doit être couvert par une assurance Responsabilité Civile.

## 8. RESPONSABILITÉ

### 8.1. Responsabilité de RATP DEV Caen la mer

Le stationnement d'un vélo à l'intérieur d'un VELOPARK s'effectue aux risques et périls exclusifs des Clients qui conservent la garde et la responsabilité de leur vélo et de ses équipements. Ce Service ne constitue pas un contrat de dépôt, de gardiennage ou de surveillance. RATP DEV Caen la mer n'est pas responsable :
- des pertes, vols, dégradations ou dommages de toute nature qui pourraient être commis ou causés à l'intérieur du VELOPARK,
- des dégâts et préjudices résultant du gel et autres phénomènes naturels,
- des dommages qui pourraient survenir aux personnes, animaux ou choses du fait de l'utilisation du Service ou d'un vélo.

RATP DEV Caen la mer ne peut être tenu de répondre des cas de force majeure.
RATP DEV Caen la mer n'est responsable que des dommages résultant d'une faute de son personnel.
En cas de risque ou de sinistre, l'évacuation des vélos est laissée à la diligence des Clients.
En cas d'incident imputé à l'infrastructure du VELOPARK, une expertise pourra être mise en œuvre par RATP DEV Caen la mer pour déterminer les causes et responsabilités.

### 8.2. Dommages causés par les Clients

Les Clients sont responsables des dommages de toute nature, corporels ou matériels, qu'ils causent à l'intérieur d'un VELOPARK. Ils sont tenus de déclarer immédiatement à RATP DEV Caen la mer, les dommages qu'ils ont provoqués.

## 9. DONNÉES PERSONNELLES

**9.1.** RATP DEV Caen la mer, à travers le Service TWISTO VELOPARK, collectent les données personnelles aux fins de gestion des abonnements et de suivi de ses clients, sa prospection commerciale, la prévention et la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de l'abonnement. Elles sont destinées aux services de RATP DEV Caen la mer qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires dans l'Union européenne et aux filiales du Groupe RATP. 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 RATP DEV Caen la mer. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur www.twisto.fr.

**9.2.** 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, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. 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 RATP DEV Caen la mer – 2 avenue des Etangs – 14123 Fleury sur Orne, par e-mail à clients@twisto.fr ou sur www.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 dpo-rdclm@ratpdev.com.
Tout appel au Centre Relation Clients et au Service client 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.

## 10. RÉCLAMATION

**10.1.** Pour toute contestation, le Client pourra écrire à RATP DEV Caen la mer – 2 avenue des étangs – 14123 Fleury sur Orne ou téléphoner au Service Clients au 02.31.15.55.55 du lundi au vendredi de 7 h à 18 h 30 sans interruption et le samedi de 10 h à 18 h 30 (n° d'appel non surtaxé).

**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 RATP DEV Caen la mer 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.

**10.4.** MTV - Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17

**10.5.** Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, RATP DEV Caen la mer informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

## 11. VIDÉOPROTECTION

En conformité avec les articles L251-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure et du décret 96-926 du 17 octobre 1996 modifié, le VELOPARK est équipé d'un système de vidéoprotection.

## 12. APPLICATION ET MODIFICATION

RATP DEV Caen la mer 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 abonnement sans indemnité.

## 13. DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation RATP DEV Caen la mer informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.RATP DEV Caen la mer 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.

## 14. DROIT DE RÉTRACTATION

Sauf les cas visés aux articles L 221-2 et L 221-28 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 conformément à l'article L 221-18 dudit Code. 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 et le Client perdra ce droit si le Service a été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétraction. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer le Service Clients de Twisto de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : clients@twisto, soit sur le site internet www.twisto.fr rubrique « Nous contacter », soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : RATP DEV Caen la mer – Service Clients / Réclamations – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne.

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) /pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) /reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile

**15. 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.