

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES DU SERVICE TWISTO FLEX (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

01/01/2025

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Ventes (ci-après les « CGUV ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service TWISTO FLEX. TWISTO FLEX est un service de transport à la demande de Twisto (ci-après le « Service »). Sa gestion est confiée à RD Caen la mer.

La souscription et l'utilisation du service par le Client entraîne son acceptation de l'intégralité des présentes CGUV.

Ces CGUV sont consultables et téléchargeables à tout moment sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr) ou sur l'application « TWISTO FLEX ».

Ces CGV s'appliquent à la fois au Client et au Passager même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit au service de transport à la demande. Le Payer s'engage alors à lui communiquer les présentes CGUV.

## 1. DÉFINITIONS

« Conducteur(s) » désigne tout conducteur de véhicule, salarié de l'entreprise RATP DEV CAEN ou entreprise sous-traitante de RD Caen la mer, qui réalise le transport commandé par le Client sur l'Application.

« Client » désigne tout utilisateur du service TWISTO FLEX.

« Commande(s) » désigne toute réservation de Prestation du service TWISTO FLEX, effectuée et validée par le Client.

« Droit(s) de Propriété Intellectuelle » désigne notamment, les droits d'auteur, les droits voisins, le droit des marques, les brevets, les noms commerciaux, les dénominations sociales, les droits sur les bases de données, le savoir-faire, et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle, enregistré ou non, ou pouvant être enregistré ou non, dans le monde entier.

« Lieu de dépôse » désigne l'adresse de destination indiquée par le Client lors de la Commande.

« Lieu de prise en charge » désigne l'arrêt indiqué par TWISTO et auquel doit se rendre le Client, les Passagers et le Conducteur à la date et à l'heure indiquées par TWISTO pour permettre l'exécution de la Prestation.

« Partenaire(s) » désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu'une société du Groupe RATP proposant ses produits et/ou services sur le service TWISTO FLEX ou contribuant au développement de ce service.

« Passager(s) » désigne toute personne physique accompagnant le Client lors de la Prestation et prévue lors de la Commande.

« Prestation(s) » désigne toute course effectuée au moyen d'un véhicule terrestre à moteur conduit par un Conducteur et partagée avec d'autres Clients et/ou Passagers. Les Prestations sont réalisées :

- De 06h30 à 21h30 (première prise en charge / dernière dépôse) du lundi au samedi, sauf jours fériés
- De 9h00 à 19h00 (première prise en charge / dernière dépôse) les dimanches et jours fériés

## 2. CHAMP D'APPLICATION ET GÉNÉRALITÉS

### 2.1. Champ d'application

Les présentes CGUV s'appliquent à l'ensemble des Prestations proposées sur le service TWISTO FLEX. La Commande des Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté les présentes CGUV dans leur intégralité.

Les dispositions des présentes CGUV sont applicables au transport à la demande mis en service sur les communes de :

- Twisto Flex 1 : Carpiquet, Rots, Saint-Manvieu-Norrey, Thue et Mue, Bretteville-sur-Odon (ZA de la Grande Plaine), St-Germain-la-Blanche-Herbe (hameau de Franqueville).
- Twisto Flex 2 : Bretteville-sur-Odon, Éterville, Louvigny, Mouen, Tourville-sur-Odon, Verson
- Twisto Flex 3 : Bourguébus, Castine-en-Plaine, Grentheville, Ifs (Ifs Bras et la Zone d'Activités Objectif'Ifs Sud), Le Castelet, Mondeville, Soliers
- Twisto Flex 4 : Sannerville et Troarn, ainsi que dans les Zones d'Activité de Démouville, Giberville.
- Twisto Flex 5 : Ouiestreham Riva-Bella, Mathieu, Lion-sur-Mer, Hermanville-sur-Mer, Colleville-Montgomery, Bénouville, Périers-sur-le-Dan, Saint-Aubin-d'Arquenay
- Twisto Flex 6 : Le-Fresne-Camilly, Thaon, Rosel, Rots et Villons-Les-Buissons.

Elles sont également applicables sur les arrêts de rabattement défini par l'offre commerciale disponible sur le site [Twisto.fr](http://Twisto.fr) et par téléphone 02 31 15 55 55.

### 2.2. Généralités

Les présentes CGUV régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre KEOLIS CAEN MOBILITES et le Client. Elles prévalent sur tout autre document. Aucune dérogation ou exception aux présentes CGUV ne pourra être faite.

Le Client se porte fort du respect des présents termes par les Passagers l'accompagnant. En cas de manquement aux termes des CGUV par un Client ou un Passager, KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations à l'égard du Client à l'origine de la Commande.

## 3. PÉRIMÈTRE DE DESSETTE DU SERVICE

Le service « TWISTO FLEX » est un service de transport à la demande sur réservation effectué par des véhicules de petite capacité.

Le service « TWISTO FLEX » ne peut pas être réservé pour une liaison couverte par une ligne régulière à un horaire identique ou proche. C'est un service de liaison entre les arrêts de la zone de desserte et de rabattement sur le réseau des lignes régulières, les voyageurs sont déposés à l'arrêt du réseau Twisto au bus le plus proche défini par l'offre commerciale disponible sur le site Twisto.fr.

## 4. CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT

Toute Commande requiert la création préalable d'un compte client sur le service Twisto Flex, soit par l'installation gratuite de l'Application sur le téléphone mobile ou sur l'appareil du Client, soit par le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) ou par téléphone au 02 31 15 55 55. Toute création d'un compte

client nécessitera l'acceptation des présentes CGUV.

Lors de la création de son compte client, le Client choisit un identifiant de connexion et un mot de passe. Ils sont propres à chaque client, personnels, confidentiels et non cessibles à des tiers. Il appartient donc au Client de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'effectuer une Commande.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'Application TWISTO FLEX ou sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr). La responsabilité de RD Caen la mer ne pourra aucunement être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

Le Client renseigne ses informations personnelles (nom et prénom, date de naissance, email, numéro de téléphone, adresse postale complète). Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à RD Caen la mer par l'intermédiaire de l'Application TWISTO FLEX, du site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) ou par téléphone au 02 31 15 55 55. La création du compte client ne pourra être validée qu'à la suite de l'acceptation expresse des présentes CGUV par le Client, qui reconnaîtra par là-même en avoir pris connaissance.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte client sont correctes et mises à jour de manière régulière afin de pouvoir bénéficier des Prestations.

## 5. CAPACITÉ ET RESPONSABILITÉ POUR COMMANDER SUR L'APPLICATION

Pour créer un compte client sur le service TWISTO FLEX, le Client doit être âgé d'au moins 11 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le service TWISTO FLEX conformément aux présentes CGUV et aux lois et réglementations applicables. Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du service TWISTO FLEX, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du service TWISTO FLEX ou qui contreviendrait aux présentes CGUV pourra entraîner le refus par RD Caen la mer de l'accès à la Prestation proposée sur le service TWISTO FLEX quand bien même cette dernière aurait été confirmée. En cas de non-respect des présentes CGUV par RD Caen la mer, le client pourra solliciter l'annulation de sa réservation.

## 6. UTILISATION DU SERVICE

### 6.1. Commande

Les Commandes sont effectuées via :

- directement sur l'application mobile « TWISTO FLEX »
- directement sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr)
- par téléphone 02 31 15 55 55 (numéro non surtaxé), Rubrique 2 « Réserver un trajet sur une ligne à la demande »

Deux types de Commandes sont disponibles :

- Les prestations occasionnelles ;
- Les Prestations récurrentes avec possibilité d'effectuer des Commandes planifiées. Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes), chaque semaine, sur une période maximum de quatorze (14) jours, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répondent à ses propres contraintes d'organisation).

Pour ces transports-là, il est permis aux personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée. Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle.

Les réservations récurrentes sont limitées à une période de quatorze (14) jours. Les voyageurs doivent donc renouveler à chaque fin de période leurs réservations récurrentes

Les Prestations sont réalisées de 6h30 à 21h30 (première et dernière prise en charge) du lundi au samedi (hors jours fériés), et de 9h00 à 19h00 les dimanches et jours fériés, sur réservation jusqu'à la dernière minute. Il est possible d'effectuer une réservation planifiée jusqu'à quatorze (14) jours à l'avance.

Lors de chaque Commande, quel que soit le canal utilisé, le Client indiquera :

- l'Arrêt de prise en charge en transmettant sa localisation géographique par le biais du service de géolocalisation de son téléphone mobile ou en communiquant la localisation géographique exacte de prise en charge au Conducteur (renseignement manuel de l'adresse ou du nom de l'arrêt souhaité dans le champ prévu à cet effet) ;
- l'Arrêt de dépôse souhaité ;
- l'horaire de prise en charge ou d'arrivée demandé (sélection parmi les propositions effectuées) ;
- le nombre de Passagers l'accompagnant (dans la limite de huit (8) Passagers par Commande soit 1+7)
- toute spécificité relative à la Commande (Client souhaitant transporter un animal, un bagage ou autre objet volumineux, etc. conformément aux règlements d'exploitation).

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 20 minutes autour de cet horaire, indépendamment du choix « partir à » ou « arriver à », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations. La contrainte horaire du client sera toujours respectée.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées associées à son compte Client soient correctes et mises à jour de façon à lui permettre de recevoir la confirmation de sa Commande.

En validant les éléments de la Commande, le Client s'engage à se rendre à l'Arrêt de prise en charge défini, à l'horaire convenu, accompagné du nombre de Passagers déclaré.

RD Caen la mer se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir de l'Application TWISTO FLEX ou du site internet [twisto.fr](http://twisto.fr) (modes de recherche, restitution des informations...).

Une réservation ne peut être faite que pour un déplacement entre 2 arrêts supérieur à 500 mètres en cheminement piéton.

D'une manière générale, le client qui souhaite réserver un trajet ne se verra pas proposer de trajet avec le service Twisto Flex si un trajet équivalent est réalisable avec un bus.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES DU SERVICE TWISTO FLEX (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

## 6.2. Déroulement

En validant les caractéristiques de la proposition de course lors de la Commande, le Client s'engage à se rendre au lieu de prise en charge défini dans le délai communiqué au moment de la Commande.

Le Client reçoit la veille au soir à 19h une notification par SMS lui indiquant l'Arrêt de prise en charge, ainsi que l'horaire associé.

Un nouveau SMS est envoyé au Client quinze (15) minutes avant l'arrivée du Conducteur rappelant la course en cours ainsi que les éléments nécessaires à la reconnaissance du véhicule utilisé par le Conducteur effectuant la Prestation concernée.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur, il s'engage à l'informer de l'heure de prise en charge confirmée qu'il a reçu.

Le Client peut, par le biais de l'Application TWISTO FLEX, suivre le trajet du Conducteur, jusqu'au Lieu de prise en charge. Le Client recevra un SMS à l'arrivée du Conducteur1.

Pour vérifier que la (les) personne(s) à transporter est (sont) bien celle(s) ayant effectué la Commande et, éventuellement, les Passagers indiqués dans la Commande, le Conducteur demandera au Client de s'identifier.

Le Client et les Passagers doivent se présenter à l'Arrêt de prise en charge prévu à l'heure indiquée dans la Commande. Passé ce délai, si le Client et l'ensemble des Passagers indiqués dans la Commande ne se présentent pas à l'Arrêt de prise en charge et en l'absence de prise de contact au centre relation clients, la Commande sera annulée et ferai, le cas échéant, l'objet d'un suivi par RD Caen la mer selon la procédure décrite à l'article 6.4. Un SMS sera envoyé au Client pour l'informer de l'annulation.

Le service « TWISTO FLEX » ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par RD Caen la mer pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge et/ou déposer d'autres clients. Toutefois le client a la garantie que le déplacement ne sera collectif que si l'allongement de durée de son déplacement consécutif à cette action n'excède pas :

15 minutes supplémentaires pour un transport direct Par conséquent, afin de respecter les contraintes horaires de chaque voyageur, celles-ci doivent être obligatoirement notifiées lors de la réservation.

L'ordre de dépôse des clients est défini par RD Caen la mer.

Le service « TWISTO FLEX » étant un transport en commun, le client ne sera pas prévenu d'un potentiel groupage et du nombre de voyageurs étant transportés avec lui.

RD Caen la mer organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise du choix du véhicule, du conducteur, de la réalisation du transport en individuel ou en collectif et de l'itinéraire emprunté.

En fonction de la disponibilité des véhicules et des contraintes personnelles de chaque client, RD Caen la mer pourra confier la réalisation du transport à un partenaire, transporteur sous-traitant ou taxi. Cette sous-traitance sera transparente pour le client et la prestation sera facturée au même prix et dans les mêmes conditions de paiement qu'un transport assuré par un véhicule du réseau.

réseau.

## 6.3. Mode de paiement

L'ensemble des titres de transport du réseau TWISTO, présentés sur le site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), en agence et par téléphone peut être utilisé dans le cadre des Prestations.

Ces derniers sont mis en vente en Agence Mobilités, Agence mobile ou stands itinérants Twisto, les points relais (commerçants dépositaires), les distributeurs automatiques de titres, via la e-boutique du site [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), via SMS sur le téléphone portable du client ou via e-Ticket sur l'application mobile Twisto.

En outre, le Client pourra acheter un ticket 1H (1 heure) ou 24H (24 heures), en direct, auprès du Conducteur (paiement uniquement possible en monnaie).

## 6.4. Annulation

Une fois validée, le Client peut annuler sa Commande jusqu'à une (1) heure avant l'horaire convenu lors de la Commande.

Pour le bon fonctionnement du service, il est recommandé d'effectuer les annulations au moins 2 heures avant le déplacement. Ceci permettra de réattribuer ces places à d'autres voyageurs.

Toute Commande annulée moins d'une (1) heure avant l'horaire de course convenu sera considérée par RD Caen la mer comme une annulation tardive. Toutefois aucune réservation ou annulation ne pourra se faire directement auprès du conducteur.

Les présentes conditions générales distinguent l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait de l'absence du voyageur :

### 6.4.1 Annulation tardive

L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient moins d'une (1) heure avant le déplacement.

### 6.4.2 Absence du voyageur provoquant le déplacement inutile du conducteur

Le client n'ayant pas annulé sa réservation et ne s'est pas présenté, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs.

Le respect de ce délai d'annulation est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

L'absence d'un client à une réservation ou une annulation tardive peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- Si l'est observé pour un client 2 annulations tardives ou 2 absences au cours des 90 derniers jours, le client devra régler une pénalité d'un montant de 10€ à l'exploitant.
- Si l'est observé pour un client une troisième annulation tardive ou une troisième absence au cours des 90 derniers jours, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et les réservations prises seront annulées. Le client devra une nouvelle fois régler une pénalité d'un montant de 10€ à l'exploitant.
- Au cours des 90 jours qui suivent la levée de cette première suspension, s'il est observé pour le même client 3 annulations tardives ou 3 nouvelles absences, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

En revanche, il ne sera pas tenu compte de toute annulation tardive ou absence, pour laquelle un justificatif sera présenté (certificat médical ou autres) au service clients Twisto dans un délai de 72h, permettant d'expliquer l'absence de prise de contact avec le service de réservation ou de présentation à l'heure prévue.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son compte client ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures ci-dessus même s'il n'est pas le voyageur absent.

## 6.5. Informations complémentaires

### 6.5.1 Bagages

Le conducteur n'a pas pour obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule.

Du fait du nombre limité de places assises, il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement. Seules les poussettes pliées sont admises et doivent être placées dans le coffre du véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du voyageur et de ses accompagnateurs s'il n'est pas possible de placer la poussette dans le coffre faute de place, cette dernière étant alors considérée comme objet encombrant.

### 6.5.2 Animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. En outre, comme sur le reste du réseau, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard.

RD Caen la mer ne peut être tenu pour responsable ni des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur présence doit être signalée au service « TWISTO FLEX » lors de la réservation. Dans le cas contraire l'accès au véhicule pourra être refusé au voyageur et à son animal.

### 6.5.3 Enfants

Si le client souhaite voyager avec un enfant de moins de 10 ans, le client doit obligatoirement respecter les règles ci-dessous.

La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement.

Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route).

L'Exploitant fournit un système de retenue de groupe 3. Seuls les enfants dont la morphologie, la taille et le poids correspondent à ce système de retenue pourront être transporté avec ce dernier.

En-dessous de cette morphologie, de la taille et du poids recommandé pour l'utilisation du système de retenue fourni par l'Exploitant, l'accompagnateur de l'enfant doit fournir son propre système de retenue adapté à son enfant, il est à installer sous sa responsabilité. L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté par l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

Il est obligatoire pour les enfants de moins de 10 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

## 6.6. Prise en charge et dépose

Le client monte et descend à l'arrêt indiqué lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt.

Il est interdit d'emprunter un véhicule différent de sa réservation, ou sans avoir une réservation.

## 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L. 221-5 et L. 221-28 du code de la consommation, le Client reconnaît que la Prestation ici décrite n'est pas soumise au droit de rétractation.

## 8. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

### 8.1. Réclamations

Toute réclamation concernant l'ensemble de ses services peut être formulée auprès de Rd Caen la mer :

- Par internet sur le site [twisto.fr](http://www.twisto.fr) Rubrique «Nous contacter»
- par email à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)
- par courrier à RD Caen la mer - Service Clients Twisto / Réclamation – 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne
- par téléphone au 02 31 15 55 55

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (ticket, reçu et autres) utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, RD 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 <http://www.bloctel.gouv.fr>.

RD 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.

### 8.2. Médiation

La Médiation est un service de recours. Il s'adresse aux clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Clients Twisto.

Grâce à la Médiation, les clients peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial,

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES DU SERVICE TWISTO FLEX (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès du Service client TWISTO FLEX ou, pour les verbalisations n'ayant pas fait l'objet d'un règlement, dans un délai de trois mois à compter de la constatation de l'infraction.

La saisine du Médiateur s'effectue :

- Par courrier : Médiateur de la RATP LAC LC12 54, quai de la Râpée 75599 Paris Cedex 12
- ou en ligne, sur le site : <https://www.ratp.fr/mediateur/>

Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisine du Médiateur est gratuite.

Pour plus d'informations sur les activités du Médiateur et le processus de médiation, consulter le site Internet <https://www.ratp.fr/mediateur/>.

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

RATP, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires sont titulaires exclusifs de tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application. RATP, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires octroient au Client un droit non-exclusif, non-cessible, révocable à tout moment et sans préavis, sans droit de sous-licencier, d'utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs à l'Application, pour les stricts besoins de l'utilisation de l'application et du bénéfice par le Client des Prestations.

A l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès à l'Application ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de RATP ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de l'Application sans l'autorisation écrite préalable de RATP.

L'exploitation non préalablement autorisée par RATP et non-conforme à la description des Prestations proposées par RATP dans le cadre des présentes Conditions Générales - à quelque titre que ce soit - de tout ou partie de l'Application, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

## 10. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

### 10.1. Responsabilité de RD Caen la mer

RD Caen la mer est tenue par une obligation de moyens dans la fourniture des Prestations.

RD Caen la mer ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur l'Application TWISTO FLEX ou le site internet [twisto.fr](https://twisto.fr) seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application TWISTO FLEX ou le site internet [twisto.fr](https://twisto.fr) fonctionnera sans interruptions ou pannes.

De plus, RD Caen la mer ne peut garantir la disponibilité constante de l'Application TWISTO FLEX ou le site internet [twisto.fr](https://twisto.fr). En particulier, RD Caen la mer ne peut être tenue responsable en cas d'indisponibilité des moyens de télécommunication, du réseau de téléphonie mobile, d'Internet ou de dysfonctionnements de l'appareil mobile du Client. RD Caen la mer ne saurait être tenue responsable de tout autre dysfonctionnement matériel ou indisponibilité de l'Application.

Enfin, RD Caen la mer n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans l'Application ou fournis avec celle-ci.

L'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques et la disponibilité de l'Application sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

RD Caen la mer ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la Prestation qui est fournie au Client et imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la Prestation, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle de RD Caen la mer, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

RD Caen la mer peut être amenée à interrompre ses services pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et de maintenance si bien que la responsabilité de RD Caen la mer ne pourra être engagée en cas d'indisponibilité de véhicule.

Les estimations du temps de trajet communiquées par RD Caen la mer au Client lors de toute Commande sont transmises à titre purement indicatif et ce uniquement pour la durée du trajet. Ces temps de trajet sont calculés à partir d'estimation de temps standards, ne sont pas contractuels et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de RD Caen la mer. En cas de trajet revêtant une importance particulière pour le Client, il appartient au Client de prendre une marge de précaution suffisante, en termes de temps, afin de pallier toute difficulté liée à la circulation ou autre incident.

RD Caen la mer ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des conditions de circulation.

### 10.2. Responsabilité du Client

Le Client s'engage à se rendre, avec l'ensemble des Passagers, au Lieu de prise en charge pour rejoindre et embarquer dans le véhicule.

Le Client doit adopter un comportement civil, raisonnable tout au long de la Prestation et ne pas entraîner sa bonne exécution. RD Caen la mer se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule.

En cas de dégradation du véhicule imputable au Client, RD Caen la mer lui refacturera les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel.

Pour des raisons de confort et de sécurité, il est interdit de boire de l'alcool, de fumer et de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives, toxiques ou illicites. Le non-respect de cette stipulation engage la responsabilité du Client. RD Caen la mer se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès à la Prestation, à tout Client, sans préavis, en cas de comportement inapproprié du Client et/ou des Passagers l'accompagnant, à bord du véhicule.

Le Client s'engage en outre à respecter toutes les lois réglementations applicables tout au long de la Prestation et à ne pas utiliser l'Application à des fins illicites (par exemple : le transport de matériaux illégaux).

Les bagages doivent être déposés dans le coffre du véhicule. Les bagages et objets personnels demeurent sous l'entièr responsabilité du Client. RD Caen la mer décline toute responsabilité quant au vol, à une perte ou un oubli des bagages dans le véhicule.

Le Client et les Passagers, adultes et enfants, sont tenus d'attacher leur ceinture de sécurité. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

Pour le confort de l'ensemble des Passagers, il est interdit de fumer dans le véhicule, ainsi que d'y consommer des produits alimentaires, conformément au règlement d'exploitation du réseau TWISTO.

### 10.3. Photos et illustrations

Les photos et illustrations sur l'Application TWISTO FLEX ou sur le site internet [twisto.fr](https://twisto.fr) ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

## 11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

RD Caen la mer à travers le Service TWISTO FLEX, 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) proposées par RD Caen la mer,
- 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 RD Caen la mer (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'Union européenne auxquelles fait appel RD Caen la mer dans le cadre de l'exécution du Service (hébergeur etc..), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où RD Caen la mer serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

RD Caen la mer 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 Twisto. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur [twisto.fr](https://twisto.fr)

Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à RD Caen la mer de le faire. Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- 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 données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :

- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposées par RD Caen la mer

Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposées par RD Caen la mer, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation via l'adresse suivante [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr), ou via le lien/adresse indiquées lorsque chaque 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, RD Caen la mer 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 RATP DEV CAEN, le client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur [twisto.fr](https://twisto.fr) ou ici.

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 : RATP DEV CAEN 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE ou par e-mail à [clients@twisto.fr](mailto: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 dpo-rdclm@ratpdev.com.

## 12. MODIFICATION ET APPLICATION

RD Caen la mer se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation et de vente. Le client est invité à vérifier régulièrement les éventuelles modifications

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES DU SERVICE TWISTO FLEX (SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE)

sur le site Internet [twisto.fr](#) ou sur l'application « TWISTO FLEX ». Ces modifications s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet [twisto.fr](#). A cet effet, il est conseillé au Client de consulter les présentes CGV à chaque visite.

Le Client reconnaît accepter de donner son accord préalable à RD Caen la mer pour céder les présentes Conditions Générales à tout tiers.

Le fait que RD Caen la mer ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation de RD Caen la mer de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Prestations.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, du réseau de téléphonie mobile ou d'Internet, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le Client supporterera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de RD Caen la mer.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.