CONDITIONS GÉNÉ
DES E-TICKETS DU

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre RDCLM, dont le siège social est situé 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY SUR ORNE, enregistrée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Caen, sous le numéro Caen B 824 085 732 et les clients (ci-après individuellement le « client » et collectivement les « clients »), dans le cadre de l'achat en ligne de titres de transport dématérialisés (ci-après «E-Ticket») à travers le service disponible sur les applications de téléphonie mobile « TWISTO » disponibles sur l'App store (iOS) et le Play Store (Android) (ci-après collectivement les « Applications»).

L'achat de Titres de transport dématérialisés est réservé aux utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente dans leur intégralité, ainsi que des conditions spécifiques propres à chaque type de Titre de transport.

De façon préalable à chaque commande : tout achat implique l'acceptation sans réserve par le client des Conditions Générales de Vente, des Conditions Spécifiques propres à chaque type de Titre de transport commandé, ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation du service de paiement de Payzen.

Pour plus d'informations sur les Conditions Générales d'Utilisation de PayZen : https://payzen.eu/

Aucune condition particulière autre que celle du vendeur ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions générales. Les nouvelles clauses s'appliqueront à tous les achats effectués postérieurement à leur entrée en vigueur et seule la nouvelle version fera foi entre les parties.

Il est précisé que les données issues du système informatique du vendeur constituent des écrits au sens de l'article 1316-1 du code civil. Elles font donc preuve entre les parties et sont opposables de la même manière dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui aurait été écrit et signé sur support papier par les parties.

2. DÉFINITIONS

« Commande » désigne tout acte d'achat validé par l'Utilisateur sur l'application « Twisto » dans la partie « E-ticket ».

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Titre de transport.

« Conditions Générales de Vente » désigne les conditions générales d'utilisation et de vente.

« Le client » ou « l'utilisateur » désigne toute personne utilisant l'application mobile « Twisto », afin d'acheter et consommer des titres de transport dématérialisés du réseau Twisto.

« E-Ticket » désigne le nom du titre de transport dématérialisé.

3. CAPACITÉ

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, dont les Conditions Générales sont décrites ci-après.

4. MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes conditions s'appliquent à la vente de titres de transport sur l'application mobile « Twisto ». Le titre de transport est délivré et chargé sur l'application mobile « Twisto » du téléphone portable.

Afin d'accéder au service, l'utilisateur doit définir un mot de passe selon les préconisations sécuritaires mises en place. Ce mot de passe est strictement confidentiel. L'utilisateur engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants de connexion par une tierce personne. L'utilisateur doit être connecté au réseau data (internet) par le biais d'un réseau wifi, GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités proposées par l'application.

Les durées de validité des titres de transport sont mentionnées sur les pages descriptives figurant sur le site Internet twisto.fr. Le client déclare en avoir expressément pris connaissance. Ces données figurent également sur l'email récapitulatif de confirmation de commande adressé à l'usager à l'adresse mentionnée dans son compte personnel.

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de RDCLM et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels. Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les clients à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission d'informations.

5. PRIX

Les tarifs des titres de transport du réseau Twisto sont indiqués en euros T.T.C.

Les prix sont fixés par le vendeur et sont consultables sur le site Internet twisto.fr à la rubrique « Tarifs ». Les titres de transport seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est définie dans la gamme tarifaire de Twisto. Elle est susceptible d'évoluer chaque année et à tout moment suivant les contraintes réglementaires. Le client déclare en avoir pris expressément connaissance préalablement à la conclusion du contrat de vente. Les modifications de prix ne s'appliquent pas aux ventes déjà effectuées ou aux abonnements en cours.

Dans le cadre de l'utilisation de la vente en ligne sur l'application mobile « Twisto », les frais de connexion à Internet sont à la charge du client.

6. COMMANDE

La passation de la commande se déroule selon les étapes suivantes :

La commande est effectuée en temps réel depuis l'application « Twisto » qui informe le Client sur la disponibilité des titres de transport au moment de l'opération d'achat.

Dans un premier temps, le client s'identifie par le biais de son adresse e-mail et de son mot de passe défini lors de l'inscription. La création du compte est gratuite et obligatoire pour les fonctionnalités d'achat et de validation des différents titres de transport. Le client doit enregistrer son NOM et Prénom tel qu'il est inscrit sur sa pièce d'identité.

Une fois identifié, le client sélectionne les différents titres de transport qu'il souhaite acheter parmi ceux proposés, et suit la procédure suivante :

- Le client sélectionne le titre de transport désiré,
- Le client télécharge si besoin les justificatifs nécessaires,
- Le client indique le nombre de titres qu'il souhaite acheter,
- Un récapitulatif de la commande dans le «Panier» permet au client de vérifier le détail de la commande,
- Le client saisit les informations relatives au paiement,
- Le client procède au paiement en ligne en mode sécurisé tel que défini,
- Un message de confirmation apparaît pour s'assurer que l'opération d'achat s'est bien déroulée.

Après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales lors de la création du compte ainsi que les conditions spécifiques applicables aux titres de transport sélectionnés, le client « valide sa commande » en procédant à l'achat : le contrat de vente est alors valablement conclu entre Twisto et le Client.

Certains titres nécessitent l'étude des justificatifs. Le délai nécessaire à l'analyse de ces derniers est de 3 jours ouvrés.

7. PAIEMENT

L'Utilisateur procède au paiement sécurisé par le biais de la solution PayZen agrée par la DGFIP (Direction générale des Finances Publiques).

Pour plus d'informations sur les Conditions Générales d'Utilisation de PayZen : https://payzen.eu/

8. MODE DE PAIEMENT

Seule la carte bancaire est acceptée pour l'achat de titres de transport dématérialisés.

Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Il est précisé que RDCLM ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au client, RDCLM peut résilier la vente des titres de transport aux frais de l'utilisateur et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre de ce dernier.

9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les titres de transport demeurent la propriété de RDCLM jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

10. CONFIRMATION DE COMMANDE

Après paiement de la commande, les titres de transport dématérialisés sont automatiquement crédités dans le portefeuille « Mes tickets ». L'utilisateur reçoit après paiement une facture contenant le descriptif de sa commande.

En cas de défaut de paiement, d'absence d'autorisation de paiement par les organismes bancaires, d'adresse postale erronée, de problème lié aux justificatifs fournis par le client, ou de tout autre problème lié à l'achat, RDCLM se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'achat du Client.

Droit de rétractation : Conformément à l'article L221-2 du Code de la consommation, le contrat passé par le Client lors de son achat en ligne n'est pas soumis au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance. Les titres de transport, le billet sans contact, la carte sans contact, le ticket SMS, ainsi que le « E-ticket » sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de passagers et sont par conséquent exclus du champ d'application du droit de rétractation.

11. UTILISATION DES « E-TICKETS »

Pour voyager avec les titres de transport dématérialisés, le client doit utiliser l'application « Twisto » pour smartphone. Les titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « Mes tickets ».

Pour valider son « E-Ticket », le client doit sélectionner son titre de transport, et soit scanner le QR Code présent à bord du véhicule, soit de saisir l'identifiant du transport. Le client doit renouveler cette action à chaque correspondance.

11.1. CONNEXION ET BATTERIE

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour valider et voyager avec les titres de transport dématérialisés. Avant de monter à bord d'un véhicule, le client doit être en possession d'un titre de transport dématérialisé en cours de validité et doit s'assurer que son smartphone disposera de suffisamment de batterie pour couvrir l'intégralité de son voyage. La validation d'un titre de transport dématérialisé nécessite une connexion à Internet.

11.2. FUSEAUX HORAIRES

Lors de la validation du titre de transport, le téléphone de l'utilisateur doit être réglé sur le fuseau horaire français (Paris). En aucun cas, l'utilisateur ne doit modifier l'heure de son smartphone suite à la validation d'un ticket, cela entraînerait une invalidation du titre de transport.

11.3. TÂCHE DE FOND

Nous conseillons à l'utilisateur de garder l'application ouverte en tâche de fond du smartphone lorsqu'un ticket a été validé sur l'ensemble de son trajet. Si l'utilisateur ferme l'application en tâche de fond, celui-ci doit s'assurer d'une connexion réseau à la nouvelle ouverture de celle-ci pour permettre la régénération du titre de transport en cours de validité.

11.4. REPRODUCTION

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un titre de transport de quelque manière que ce soit. La personne reproduisant un titre de transport et l'utilisateur de la copie

LIMITED SHARING

d'un titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

12. CONTRÔLE DES E-TICKETS

Le contrôle des titres de transport dématérialisés est effectué par le personnel de contrôle ou de toute autre personne qu'elle désignera, de plusieurs façons :

- Un premier contrôle visuel du titre de transport,
- Un contrôle par scan du QR code.
- En cas d'incapacité du client à présenter son titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé…), le client sera verbalisé pour l'absence de titre conformément au règlement intérieur applicable à bord des véhicules du réseau Twisto.

13. ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement ou d'annulation des titres de transport doit se faire directement auprès de RDCLM, à l'adresse suivante : clients@twisto.fr.

14. PREUVE DES TRANSACTIONS

Les données enregistrées par RDCLM dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre RDCLM et ses clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par RDCLM, ses clients et l'établissement bancaire.

15. SERVICE APRÈS-VENTE

Les réclamations peuvent se faire :

- par mail à l'adresse : contact@service.twisto.fr
- sur le site internet twisto.fr dans la rubrique « Nous contacter »
- par courrier : RDCLM Service Clients 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY SUR ORNE
- par téléphone au 02 31 15 55 55 – Rubrique 3 « Réclamation ou contacter le Service après-vente » du lundi au vendredi de 7h00 à 18h30 sans interruption et le samedi de 10h00 à 18h30.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, RDCLM 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.

16. MEDIATION

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, la Médiatrice RATP est chargée de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

La médiatrice peut être saisie ici : https://www.ratp.fr/mediateur/

N'oubliez pas de joindre à votre saisine une copie de tous les documents retraçant votre démarche.

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

17. DURÉE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du service offert par RDCLM.

18. INFORMATIONS NOMINATIVES

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, les informations qui sont demandées à l'utilisateur sont nécessaires au traitement de sa commande.

Conformément à la politique de confidentialité et de protection des données personnelles de Twisto, consultable sur twisto.fr, toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles dispose :

- D'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- D'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- D'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de RDCLM par courrier à RDCLM – 2 avenue des Etangs – 14123 Fleury sur Orne.

Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Tout appel au Centre Relation Clients Twisto 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.

Les informations recueillies par RDCLM, responsable du traitement, sont exclusivement destinées à son seul usage, aux seules fins de pouvoir traiter la commande du client.

Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès du délégué à la protection des données personnelles de RDCLM. Pour toute question relative au traitement des données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données personnelles par mail dpo@rdclm@ratpdev.com.

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est l'achat de titres de transport dématérialisés. Les informations sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'inscription sur l'application mobile ne peut être traitée.

19. COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES LIÉES AU PAIEMENT

Les informations bancaires et de transaction sont, quant à elles, stockées par le prestataire PayZen, qui met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données stockées (cf. article 7 des présentes).

20. CAS DE FORCE MAJEURE

RDCLM ne sera pas tenue responsable, ou considérée comme ayant failli aux Conditions Générales de Vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunication et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil et tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

21. LIMITATIONS DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITÉ

L'Utilisateur est responsable de la sécurité de son smartphone et assumera en conséquence tout risque de perte, vol ou détérioration quelle qu'en soit la cause.

RDCLM fera tout son possible pour assurer le fonctionnement des applications, à tout moment.Toutefois, des interruptions peuvent avoir lieu pour des raisons de maintenance ou de mise à jour, en cas de réparations d'urgence ou en cas de défaillance des systèmes de télécommunication échappant à son contrôle.

En cas d'erreur de RDCLM dans l'opération de vente, (titres de transport non conformes à la demande du client), elle remplacera les titres si sa responsabilité est établie.

Conformément à l'article L 121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de RDCLM ne sera pas engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la prestation imputable au client ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'opération d'achat de titres de transport.

22. DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. Tout litige en relation avec l'utilisation de ce Site est soumis au droit français.

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGU, RDCLM et l'Utilisateur conviennent de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige dans un délai de soixante (60) jours calendaires.

En cas d'échec dans la recherche d'une solution amiable, tout différend relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution des CGU sera soumis aux tribunaux compétents, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie, pour les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le client après avoir saisi le service clients de RDCLM 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 – MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17.

LIMITED SHARING