CONDITIONS GENERALES DE LOCATION ET D'UTILISATION- PRESTATION DE LOCATION DE VELO LONGUE DUREE – TWISTO VELOLOC

Mise à jour au 01/01/2025

Les présentes Conditions générales de location et d'utilisation (ci-après les « **CGLU** ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service TWISTO VELOLOC. TWISTO VELOLOC est un service de location de vélos de TWISTO (ci-après le « **Service** »). Sa gestion est confiée à RDCLM.

La souscription au service par le Client entraine son acceptation de l'intégralité des présentes CGLU.
Ces CGLU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur www.twisto.fr.

Ces CGLU s'appliquent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le Payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes CGLU.

1. Définitions

Client	désigne à la fois le Payeur et l'Utilisateur.
Contrat de location	désigne le document formalisant les modalités et la durée de la location du Vélo.
Exploitant	désigne RDCLM à qui la gestion et l'exploitation du Service est confiée par la Communauté urbaine Caen la mer.
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 location de Vélo proposé par l'Exploitant.
Utilisateur	désigne toute personne physique, remplissant les conditions de l'article 2, utilisant le Service.
Vélo	désigne les vélos utilisés dans le cadre du Service proposé par RDCLM.

2. Description & Accès au Service

Les Vélos proposés par RDCLM sont équipés d'une batterie et d'un antivol U.
Le Service permet au Client qui y a souscrit, de louer un Vélo selon les modalités décrites ci-après. Il est réservé aux personnes âgées de 15 ans et plus.
Le Service est réservé aux personnes qui vivent, travaillent ou étudient dans l'une des communes de la Communauté urbaine Caen la mer.
Le Contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible.
La conduite du Vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le Contrat de location en tant qu'Utilisateur.
L'assurance du vélo est à la charge du locataire (responsabilité civile, casse, perte, vol, etc)

3. Disponibilité du Service

RDCLM ne s'engage à louer un Vélo que dans la limite des stocks disponibles.
En cas d'indisponibilité, le Client peut s'inscrire sur une liste d'attente. Dès qu'un Vélo est disponible, le Client est prévenu par mail.

4. Modalités de souscription

LIMITED SHARING

Pour Accéder au service TWISTO VELOLOC, le client doit s'inscrire en ligne sur le site de réservation www.veloloc.twisto.fr.

Pour s'abonner le client doit :

- Sélectionner sa ville
- Choisir le type de location (VAE de ville, Longtail ou Bi-porteur) et la durée de son abonnement (6 mois ou 12 mois [uniquement pour le VAE de ville])
- Renseigner ses informations principales afin de créer le compte client (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone, adresse électronique et mot de passe)
- Fournir les documents suivant :
    - 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/attestation de travail pour les personnes travaillant sur la Communauté urbaine Caen la mer
    - Ou un certificat de scolarité ou d'étudiant pour les personnes étudiant sur la Communauté urbaine Caen la mer
- Accepter les présentes CGLU du service de location VELOLOC.
- Renseigner ses coordonnées bancaires pour procéder à une empreinte par carte bleue (dépôt de garantie). Le montant de la location ne sera débité qu'après avoir pris possession du vélo. Il est possible de régler par carte bleue (max 1 000€), chèque (max 500€) ou en espèce (max 1 000€) au moment du retrait du vélo en Agence.

5. Retrait et Restitution du Vélo

5.1. Retrait du Vélo

Un état de départ du Vélo est établi contradictoirement au moment du retrait.

L'entretien du Vélo est à la charge du Client pendant toute la durée du Contrat de location. Cela inclut l'entretien courant et les réparations d'usure normale.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ajouter ou retirer un quelconque équipement au Vélo sauf élément fourni par RDCLM.

5.2. Restitution du Vélo

Le Client s'engage à restituer le Vélo propre et en bon état de fonctionnement.

Le Client prend rendez-vous dans son espace client www.veloloc.twisto.fr pour le retour du Vélo au plus tard le dernier jour de la période de location ou à la date prévue avec RDCLM.

L'état du vélo est établi contradictoirement en présence du Client lors de sa restitution. Il permet d'identifier d'éventuelles usures anormales ou pièces endommagées, dont la réparation ou le remplacement restera à la charge du Client. Cet état est provisoire et pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire après vérification par l'un de nos techniciens cycles.

Dans le cas d'une non-restitution du vélo, même en cas de vol, le client sera facturé selon la valeur résiduelle prévue, dans la grille consultable à tout moment sur le Site (disponibles à ce lien : https://www.twisto.fr/veloloc).

En cas de retard (même signalé par le Client), une pénalité journalière au tarif en vigueur sera appliquée. La durée du retard est comptabilisée entre la date de retour indiquée sur le Contrat de location et la date de prise de rendez-vous pour la restitution du Vélo.

6. Modalités de règlement

Pour une location de vélo VAE, le paiement est réalisable en totalité lors de la réservation ou en plusieurs fois (sur le site internet). Le paiement peut être réalisé par carte bancaire, soit directement sur notre site internet (en une ou plusieurs fois), soit sur place à notre point de location de vélos. Lors de la récupération du Vélo, le Client peut également régler en une fois en chèque, espèces.

Pour une location de vélo longtail ou bi-porteur, le paiement est réalisable en totalité lors de la réservation. Lors de la récupération du Vélo, le Client peut régler en une fois en chèque, espèces ou en carte bancaire.

LIMITED SHARING

Les tarifs en vigueur sont disponibles en Agence Mobilités et sur le site internet www.twisto.fr.
Le Payeur peut être différent de l'Utilisateur.
Le Payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (dans ce cas-là, un justificatif légal doit être fourni à TWISTO).

6.1. **Dépôt de garantie**

En cas de dommages subis par le Vélo pendant la durée d'utilisation, de l'Exploitant ou d'un cas de force majeure, RDCLM, après avoir reçu les explications du Client, se réserve la possibilité de lui faire supporter les montants correspondants à ces dommages, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages.

En cas de non-restitution du vélo à la fin de la période de location, le locataire accepte expressément que le montant correspondant à la valeur de remplacement du vélo, telle qu'indiquée dans le contrat de location, soit prélevé sur le dépôt de garantie ou, le cas échéant, sur le moyen de paiement renseigné lors de la réservation.

Si le dépôt de garantie est insuffisant pour couvrir la valeur du vélo, le locataire s'engage à rembourser la différence dans un délai de 30 jours après réception d'une demande de paiement. Le locataire reconnaît que cette mesure est destinée à couvrir les frais liés à la restitution du vélo et à la réparation ou remplacement en cas de dégradation.

Le locataire peut être tenu responsable en cas de non-restitution volontaire, ce qui pourrait entraîner des poursuites civiles et pénales.

6.2. **Impayés**

Prélèvement mensuel : En cas de rejet de paiement par la banque du client d'une mensualité à payer ne résultant pas d'un cas de force majeure ou de l'Exploitant, et après 2 relances d'une durée de 15 jours chacune laissées infructueuses auprès du client, RDCLM signifiera une demande de restitution du vélo par courriel. En cas de retard de restitution du vélo sauf cas de force majeure ou de RDCLM, l'Exploitant entamera les démarche légales conformément à l'article 7.2.

En cas de non-respect du présent article, RDCLM adresse quotidiennement un courriel au client pour lui demander de régulariser sa situation dans un délai défini. À défaut pour le client d'y procéder dans le délai demandé, et sauf l'hypothèse où le client peut justifier d'un cas de force majeure l'ayant empêché de procéder à cette régularisation dans le délai demandé, RDCLM pourra engager des poursuites, afin d'obtenir la régularisation de la situation par le client

Un Client dont le compte est débiteur ne peut pas souscrire un nouveau Contrat de location tant que les sommes dues ne sont pas réglées.

7. Résiliation

7.1. **Résiliation à l'initiative du Client :**

Le Contrat de location peut faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client
avant son terme. Aucun remboursement ne sera réalisé.
Toute demande de résiliation prend effet à compter de la date de rendez-vous pour restitution du Vélo par le Client. La demande de résiliation se fait par directement via votre compte client pour fixer un rendez-vous en Agence Mobilités

7.2. **Résiliation à l'initiative de RDCLM :**

Le Contrat de location 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 de souscription, fausse déclaration, falsification des justificatifs,
- Impayés,
- Non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre des présentes CGLU.

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.
La résiliation de l'abonnement sera notifiée par lettre recommandée au dernier domicile connu du payeur pour l'ensemble des motifs détaillés ci-dessus.
Dans le cas particulier d'un règlement impayé, la résiliation pourra prendre effet après un délai de 15 jours accordé au client faisant suite à l'envoi d'une mise en demeure laissée infructueuse envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du client.

8. Obligations du Client

Le Vélo reste la propriété exclusive de RDCLM pendant toute la durée d'utilisation du Service.
Le Client est autorisé à utiliser le Vélo pour un usage privé et raisonnable, ce qui exclut notamment :

- Toute utilisation en relation avec une activité illégale, immorale ou contraire aux bonnes mœurs
- Toute utilisation pouvant mettre en péril le Client ou des tiers, notamment sous l'emprise de l'alcool ou de drogues
- Toute utilisation dans des conditions anormales d'usage, sur des terrains ou dans des conditions de nature à endommager le Vélo
- Toute utilisation à des fins ou dans un cadre professionnel sauf en cas de signature d'une convention avec RDCLM
- Toute utilisation par une personne autre que le Client
- Le transport de tout élément/objet illégal ou dangereux
- Tout démontage ou tentative de démontage de tout ou partie du Vélo
- Tout acte ou tentative de forçage, crochetage, modification du Vélo de quelque manière que ce soit
- Tout ajout d'accessoire(s) ou de tout autre objet sur le Vélo
- Et plus généralement, toute utilisation anormale du Vélo.
- Respecter les limites de chargement maximum :
    - VAE : Panier avant avec une charge maximale à 5 kg et une charge maximale de 27kg pour le porte-bagages.
    - Bi-porteur : Poids total roulant autorisé (vélo + cycliste + chargements) : 250 kg
    - Longtail : Poids total roulant autorisé (vélo + cycliste + chargements) : 198 kg

Le Client ne peut utiliser le Vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de la Communauté urbaine Caen la mer et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et 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, RDCLM ne pourra pas être tenu pour responsable.
Le Vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du Vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à RDCLM.
Le Client dégage RDCLM de toute responsabilité découlant de l'utilisation du Vélo, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers ou à lui-même sauf s'ils sont imputables à un tiers, l'Exploitant ou à un cas de force majeure. Le Client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du Vélo. Pour un Utilisateur mineur, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

9. Données personnelles

RDCLM à travers le Service TWISTO VELOLOC, 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) proposés par RDCLM
- 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
- Gestion dans le cadre de la géolocalisation des vélos
- 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 CLM (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous- traitants dans l'Union européenne auxquelles fait appel RD CLM dans le cadre de l'exécution du Service (hébergeur etc..), ainsi qu' à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où RD CLM 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 CLM 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 de RD CLM. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur twisto.fr.

Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu' il y a un fondement légal qui permet à RD CLM 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 finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes des clients d'exercice de leurs droits

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) proposés par RD CLM.

Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par RD CLM, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation via l'adresse suivante veloloc@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, RDCLM 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 RD CLM, le client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur twisto.fr.
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 : RD CLM 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE, ou par e- mail à veloloc@twisto.fr.

10. Réclamation

Pour toute contestation le Client peut la formuler :

- Par internet sur le site www.twisto.fr rubrique « Nous contacter » ;
- Par email à veloloc@twisto.fr
- Par courrier à RDCLM – Service Clients / Réclamations – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne ;
- Par téléphone 02.31.15.55.55 – Rubrique 3 « Réclamation ou contacter le Service Après-Vente »

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.
Conformément aux articles L.612-1 et suivant du Code de la consommation, l'Opérateur garantit à l'Utilisateur.rice la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du Service Clients, à une procédure de médiation auprès du Médiateur RATP Dev, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de son dossier (disponibles sur : https://www.ratp.fr/mediateur). La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties qui restent libres, à tout moment, de sortir du processus de Médiation et de se rapprocher des juridictions françaises compétentes.
Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, RD CLM 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 CLM 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.

11. Application et modification

RDCLM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGLU 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 CGLU, le Client pourra résilier son Contrat de location sans indemnité.

12. Droit de rétractation

Sauf les cas visés à l'article L221-2 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. 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.
Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Twisto de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par courriel en envoyant un formulaire disponible à l'adresse suivante : veloloc@twisto.fr, soit sur le site internet www.twisto.fr rubrique « Nous contacter », soit par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse suivante : RD CLM – Service Clients / Réclamations – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury sur Orne.

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

contrat.)

A l'attention de RDCLM :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la location 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

13. <u>Droit applicable</u>

Le Contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGLU seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

LIMITED SHARING