

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT TWISTO

Applicables au 07/04/2026

## 1. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de vente et d'utilisation des titres de transport du réseau Twisto exploité par RATP DEV CAEN LA MER et s'appliquent à tout Client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Avec le Règlement d'Exploitation, ces conditions forment le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et RATP DEV CAEN LA MER, applicable à l'ensemble des services du réseau Twisto et matérialisé par le support et le titre de transport.

Les présentes conditions et le Règlement d'Exploitation sont consultables sur le site Internet [twisto.fr](http://twisto.fr). Pour en obtenir une copie ou pour toute question relative à leur application, le client est invité à contacter le réseau Twisto :

- par email à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)
- par courrier à RATP DEV CAEN LA MER – 2 avenue des Etangs 14123 Fleury-sur-Orne
- par téléphone au 02 31 15 55 55
- en Agence Mobilités – 51 rue de l'Oratoire 14000 CAEN

Le Client doit prendre connaissance des présentes CGV, disponibles en Agence Mobilités et accessibles par lien hypertexte sur chaque pied de page du site [twisto.fr](http://twisto.fr). Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. RATP DEV CAEN LA MER exploitant du réseau Twisto, se réserve le droit de modifier ou faire évoluer les informations et/ou conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Ces modifications s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr). A cet effet, il est conseillé au Client de consulter régulièrement les CGV

Les présentes conditions générales définissent également les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation de la e-boutique et de la vente en ligne sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr).

Les dispositions relatives au service Paiement sans contact (paiement sans contact par carte bancaire) entreront en vigueur à compter du 05 mai 2026.

Le fait de procéder à une commande e-boutique implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Pour pouvoir valider sa commande, le client doit cocher la case « j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation ».

## 2. TARIFICATION

Les tarifs des titres Twisto sont fixés par la Communauté Urbaine Caen la mer au 1er juillet de chaque année. La date peut varier et RATP DEV CAEN LA MER en informera ses clients sur son site Internet [twisto.fr](http://twisto.fr) et en Agence Mobilités.

Les tarifs sont exprimés en Euros TTC et hors frais de livraison, dans les grilles tarifaires disponibles dans tous les lieux de vente ou de rechargement Twisto et sur le site Internet [twisto.fr](http://twisto.fr).

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans. Aucun titre de transport ne leur est demandé.

Pour voyager sur le réseau Twisto, les clients de 4 ans et plus doivent utiliser l'un des modes d'accès suivants :

- se munir d'un support (carte ou billet sans contact), le charger d'un titre de transport valable pour toute la durée du voyage et le valider sur un équipement de validation Twisto y compris en correspondance.

- se munir d'un téléphone portable personnel en bon état de fonctionnement, le charger d'un titre de transport valable pour toute la durée du voyage grâce :

  - au titre SMS Twisto et le présenter au conducteur à la montée dans un véhicule (hors tramway où la présentation au conducteur n'est pas nécessaire),

  - au titre e-Ticket de l'application et le valider en flashant le QR Code à proximité du conducteur dans un bus ou sur les portes du Tramway y compris en correspondance.

  - au titre e-ticket des applications Tixipass et SNCF Connect. Le valider en flashant le QR code à proximité du conducteur dans le un bus ou sur les portes du Tramway y compris en correspondance.

  - au titre M-ticket de l'application Atoumod en cliquant sur le titre à la montée.

  - au titre Post-Paiement d'Atoumod sur l'application Fairtiq en glissant le bouton start à la montée et en glissant le bouton stop à la descente y compris en correspondance.

- ou utiliser une carte bancaire sans contact (physique ou dématérialisée) en la validant directement sur les équipements de validation Twisto, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation du service Paiement Sans Contact disponibles sur [twisto.fr](http://twisto.fr).

### **3 - TITRES ET ABONNEMENTS**

Le titre « 1 Heure » est valable pour une seule personne. Chaque voyage est valable 1 heure, correspondances illimitées pendant l'heure sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer. Dans le cadre du service Paiement Sans Contact, aucun titre de transport matérialisé n'est délivré au Client. La validation par carte bancaire vaut titre de transport pour une durée d'une heure à compter de la première validation, dans les conditions définies par les CGU Paiement Sans Contact.

Le titre « 24 Heures » est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 24 heures suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période sur le réseau

Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer.

Le titre « 48 Heures » est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 48h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer.

Le titre « 72 Heures » est valable pour une seule personne. Il est valable pendant les 72h suivant la première validation, correspondances illimitées pendant cette période sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer.

Le titre « Carnet de tickets » est valable pour une ou plusieurs personnes (multi validation du titre sauf tarification solidaire). Chaque voyage est valable 1 heure, correspondances illimitées pendant l'heure sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer. Après une première validation avec un nombre défini de personnes, il n'est pas possible d'ajouter un accompagnant supplémentaire sur ce titre pendant l'heure de validité du titre. L'accompagnant supplémentaire doit se munir un autre titre de transport pendant cette validité.

Le titre « Famille » est valable pour 2 à 5 personnes voyageant ensemble. Le titre est valable pour un aller-retour dans la journée. Chaque voyage est valable 1 heure, correspondances illimitées pendant l'heure sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer. Le titre est valable sur la journée de la première utilisation.

Le titre « Groupe » est valable pour un groupe de 10 à 40 personnes voyageant ensemble en heures creuses (avant 7h, de 9h à 12h, de 14h à 16h et après 19h). Le titre est valable 1 heure, correspondances illimitées pendant l'heure sur le réseau Twisto, hors service Twisto Flex et hors lignes pénétrantes du réseau Nomad Car. L'obtention de cette tarification est soumise à la signature d'une convention avec RATP DEV CAEN LA MER. Ce titre est réservé aux entités domiciliées sur la Communauté urbaine Caen la mer.

Le titre « Ciné » est valable pour une personne. Il donne droit à 1 aller-retour dans la journée, chaque voyage est valable 1 heure (correspondances illimitées pendant l'heure) sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer et à une place de cinéma.

Des forfaits sur carte nominative ou déclarative à tarifs préférentiels sont proposés en fonction des statuts ou de la situation du Client : scolaire de moins de 18 ans, 4-10 ans, 11-17 ans, 26-64 ans, 65 ans et plus, ou solidaires. Le Client atteste que les informations qu'il fournit dans ce cadre sont exactes.

Tous les forfaits sur carte nominative ou déclarative sont strictement personnels et incessibles.

Les forfaits mensuels donnent droit à la libre circulation sur l'ensemble du réseau Twisto (bus et tramway). Ils sont valables 31 jours à partir de la première validation.

Le titre « Scolaire -18 ans » donne le droit à 2 voyages par jour, dans la limite d'1 heure de trajet par voyage (correspondances illimitées pendant l'heure), du lundi au vendredi hors vacances scolaires selon le calendrier officiel du Ministère de l'Éducation Nationale de la zone B, sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer.

Les forfaits annuels payés en une fois (comptant) donnent droit à la libre circulation sur le réseau Twisto mais également sur certaines lignes du réseau Nomad Car dans le périmètre de la Communauté urbaine Caen la mer. Ils sont valables 365 jours à partir de la première validation.

Les forfaits annuels payés mensuellement (par prélèvements automatiques) sont valables pour une durée minimale de 12 mois et jusqu'à sa résiliation à la demande du Client, conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes conditions générales de vente, ou du fait de RATP DEV CAEN LA MER en raison de non-paiement ou de non-respect des conditions de délivrance (limite d'âge atteinte, ...).

Tous les forfaits sont soumis à conditions. Pour toutes les personnes n'entrant pas dans une de ces catégories ou ne remplissant pas ces conditions, une formule « 26-64 ans » est proposée (formule dite Plein Tarif).

Les forfaits annuels sont soumis à un engagement d'un an minimum, le Client est tenu d'honorer l'intégralité de son forfait pour bénéficier de l'ensemble des avantages (tarification préférentielle, mois de gratuité). Le Client peut tout de même résilier son contrat avant la date de fin d'engagement mais doit s'acquitter de l'ensemble des mensualités échues au tarif mensuel de la cible âge (détaillé à l'article 10 des présentes CGV).

Les titres de transport sont valables tant que les produits en question sont commercialisés. Pour les titres qui ne le seraient plus, la date de péremption est fixée à un an après l'arrêt de vente. Les titres de transport suivants ne sont plus commercialisés depuis le 1er juillet 2021 : Ticket Parc Relais, les titres « Tribu », les réserves de voyages ainsi que les abonnements mensuels et annuels au tarif dit réduit, les abonnements mensuels Vélolib, les abonnements 3 mois Véloloc ; et depuis le 25 novembre 2022 : Carnet Twisto Friday.

L'ensemble des titres de transports donne accès gratuitement aux Parcs Relais situés à Iles Jean Vilar et à Caen Côte de Nacre à condition qu'ils aient été validés dans la journée.

L'ensemble des titres de transports sont valables également sur la ligne ferroviaire entre la gare de BRETTEVILLE NORREY et CAEN.

RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un Client avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

#### 4. CRÉATION DES SUPPORTS

La création de la carte sans contact s'effectue en Agence Mobilités, en Agence Mobile, sur les stands itinérants ou sur la e-boutique du site [twisto.fr](https://twisto.fr). La demande de duplicata de la carte sans contact s'effectue uniquement en Agence Mobilités, en Agence Mobile et sur les stands itinérants.

##### La carte Atoumod comporte

- une face commune à tous les partenaires Atoumod portant le logo Atoumod,
- une face personnalisée, pour les cartes déclaratives et nominatives, avec notamment les informations nominatives du porteur : nom, prénom et photographie récente du titulaire de la carte.

Les modalités de souscription à la carte Atoumod sont détaillées dans les CGU de la carte Atoumod en téléchargement sur <https://atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/carte-atoumod/>

La tarification pour la création des cartes se fait conformément aux CGU de la carte Atoumod.

##### 3 typologies de cartes sont possibles :

- **La carte nominative** : support billettique nominatif sur lequel sont chargés les Titres de transport, les profils et abonnements donnant accès au réseau Twisto. Le titulaire de la carte est inscrit dans un fichier client. Ce support permet le SAV et le paiement par prélèvement automatique.
- **La carte déclarative** : carte nominative sur laquelle sont chargés les Titres de transport les profils et abonnements donnant accès au réseau Twisto. Le titulaire de la carte n'est pas inscrit dans un fichier client. Ce type de support permet le SAV sous certaines conditions, et ne permet pas le paiement par prélèvement automatique.
- **La carte anonyme** : carte anonyme sur laquelle sont chargés les Titres de transport occasionnels, ou abonnement « Tout Public ». Ce type de support permet le SAV sous certaines conditions, et ne permet pas le paiement par prélèvement automatique.

Attention : Les usagers sont informés que, les données personnelles n'étant pas conservées dans le système billettique, **la restitution d'une carte déclarative ou anonyme est possible**

**uniquement si l'utilisateur délivre son numéro de support perdu ET présente le reçu de vente délivré lors de l'établissement de la carte.**

#### **Remplacement d'une carte Atoumod :**

Les modalités de remplacement de la carte Atoumod sont détaillées dans les CGU de la carte Atoumod disponibles en téléchargement sur <https://atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/carte-atoumod/>

Les cartes déclaratives et nominatives doivent être lisibles et présenter une photo rendant son utilisateur identifiable.

Sous réserve que la carte ait été enregistrée, en cas de perte, de vol ou de dysfonctionnement d'une carte émise par un réseau partenaire, c'est le réseau qui a délivré la carte en première instance, qui devra entamer la procédure de reconstitution, puis le Client pourra sur présentation de la nouvelle carte, demander en Agence Mobilités le rechargement des titres de transport qui figuraient sur la carte.

#### **Le Billet Sans Contact :**

Le billet sans contact est non nominatif et rechargeable. Pour favoriser la réutilisation et le rechargement, des frais sont appliqués lors du premier achat du support « billet sans contact ». Le rechargement du billet sans contact est possible sur les distributeurs de titres, dans les points relais Twisto (commerçants dépositaires), en Agence Mobile, sur les stands itinérants et en Agence Mobilités.

### **5. DURÉE DE VIE DES SUPPORTS**

La carte a une durée de vie de 7 ans. Lorsque cette date est atteinte, le support est définitivement inutilisable. Pour continuer à circuler sur le réseau Twisto, le client doit se rendre en Agence Mobilités afin de refaire un nouveau support.

Les titres présents dans le support périmé sont intégralement transférés sur le nouveau. Aucun remboursement de titres n'est possible.

Le billet sans contact a une durée de vie de 2 ans. Lorsque cette date est atteinte, le support est définitivement inutilisable. Pour continuer à circuler sur le réseau Twisto, le client doit racheter un nouveau support sur les distributeurs automatiques de titres, auprès des points relais, en Agence Mobilités, en Agence Mobile, sur les stands itinérants ou auprès des conducteurs (hors tramway).

En cas de vol, perte ou détérioration (trouée, pliée, effacée, crayonnée, passée en machine, ...) d'une carte Twisto Atoumod Nominative, le client devra procéder au paiement d'un duplicata selon la tarification en vigueur. Les titres seront transférés sur le duplicata.

En cas de vol, perte ou détérioration (troué, plié, effacé, crayonné, passé en machine, déchiré, ...) d'un support non nominatif (carte déclarative, carte anonyme, billet sans contact), aucun remboursement ne sera effectué. Pour les cartes déclaratives et anonymes, les titres pourront

être transférés sur le duplicata selon les conditions prévues dans l'article 4. Pour les billets sans contact, le client sera dans l'obligation d'acheter un nouveau titre pour pouvoir voyager à nouveau sur le réseau Twisto.

## **6. ACHAT DES TITRES**

L'Euro est la devise acceptée des services du réseau Twisto.

Tous les titres de transport sont disponibles en Agence Mobilités.

Les autres points d'achat ou de recharge de titres sont les conducteurs de bus, les points relais (commerçants dépositaires), l'Agence Mobile, les stands itinérants Twisto, les distributeurs automatiques de titres, via la e-boutique du site [twisto.fr](http://twisto.fr), le SMS, le e-Ticket sur téléphone portable via l'application Twisto, Atoumod, Tixipass et SNCF Connect, sur l'application Fairtq pour le Post-paiement ainsi que par validation directe d'une carte bancaire sans contact sur les équipements du réseau Twisto.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (le justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs forfaits.

Les moyens de paiement acceptés en Agence Mobilités sont la carte bancaire, le chèque, les espèces et le prélèvement automatique (voir conditions art.7). Certains organismes peuvent demander à payer par facturation avec accord de RATP DEV CAEN LA MER.

Les conducteurs de bus délivrent les titres « 1 Heure », « 24 Heures ». Seul le paiement en espèces est accepté. Le client est tenu de faire l'appoint (art. L112-5 du Code monétaire et financier) lors de son achat auprès du conducteur de bus. Les billets de banque d'une valeur supérieure à 20€ y sont refusés. Le client peut s'orienter vers l'achat d'un ticket SMS, s'il n'a pas l'appoint (CGV ticket SMS accessible sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr)) ou vers l'achat d'un e-Ticket (CGV e-Ticket accessible sur l'application Twisto).

Les moyens de paiement acceptés à l'Agence Mobile et sur nos stands itinérants Twisto sont les cartes bancaires traditionnelles, les espèces et les chèques et le prélèvement automatique (voir conditions art.6). Certains organismes peuvent demander à payer par facturation par accord de RATP DEV CAEN LA MER.

Aux distributeurs de titres, le paiement ne peut être effectué que par pièces de monnaie supérieures à 5 centimes, par carte bancaire traditionnelle ou technologie sans contact. Les billets de banque sont refusés.

Chez les points relais (commerçants dépositaires), les moyens de paiement autorisés sont ceux indiqués par le point de vente en question.

Sur la e-boutique Twisto, le paiement est effectué uniquement par carte bancaire. Le compte bancaire du Client est débité à la commande. Seules les commandes d'un montant inférieur ou égal à 1000 euros, sont acceptées. Toute commande est annulée en cas de refus de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

Les tickets 1 heure et 24 heures sont accessibles à l'achat via un ticket SMS. Certains tickets promotionnels peuvent également être disponibles. Les tickets sont facturés au Client avec débit sur la facture de l'opérateur mobile du Client ou sur le compte mobile prépayé du Client. L'ensemble des opérateurs et des Clients ne disposent pas des droits pour accéder au ticket SMS. L'ensemble des conditions du ticket SMS est inscrit dans les CGV du ticket SMS accessible sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr).

Sur le e-Ticket Twisto, le paiement est effectué uniquement par carte bancaire. Le compte bancaire du Client est débité à la commande. Seules les commandes d'un montant inférieur ou égal à 1000 euros, sont acceptées. Toute commande est annulée en cas de refus de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

Sur le e-ticket Tixipass ou SNCF Connect, le paiement est effectué uniquement par carte bancaire. Le compte bancaire du Client est débité à la commande. Seules les commandes d'un montant inférieur ou égal à 1000 euros, sont acceptées. Toute commande est annulée en cas de refus de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

Sur le M-ticket Atoumod, le paiement est effectué uniquement par carte bancaire. Le compte bancaire du Client est débité à la commande. Toute commande est annulée en cas de refus de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

Sur le Post-Paiement Atoumod, via l'application Fairtiq, le client peut voyager sans avoir à acheter de titre au préalable. Le paiement est effectué uniquement par carte bancaire. La tarification est celle du titre « 1Heure » et plafonné à la tarification « 24 heures ».

Sur le service Paiement Sans Contact, le client peut voyager sans avoir à acheter de titre au préalable en validant directement une carte bancaire sans contact (physique ou dématérialisée) sur les équipements du réseau Twisto. La première validation déclenche une transaction correspondant au titre « 1 heure » en vigueur. Les validations effectuées dans un délai d'une heure à compter de la première validation, dans le cadre des correspondances, ne donnent lieu à aucune facturation supplémentaire. Aucun plafonnement journalier automatique n'est appliqué. Le paiement est effectué par carte bancaire selon les conditions des établissements bancaires du client. Les modalités complètes d'utilisation du service sont définies dans les CGU Paiement sans contact disponibles sur [twisto.fr](http://twisto.fr). Le client doit utiliser le même support de paiement pour l'ensemble de son trajet, y compris en correspondance. L'utilisation de supports de paiement différents peut entraîner la facturation de trajets distincts.

**Droit de rétractation :** Le Client est informé qu'en application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, les Titres de transport commercialisés sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. Les titres de transport, le billet sans contact, la carte sans contact, le ticket SMS, 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.

## **7. LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE**

L'adhésion au prélèvement automatique est contractuelle et gratuite. Le payeur de l'abonnement doit signer le mandat et l'assortir d'un Relevé d'Identité Bancaire faisant figurer ses coordonnées.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (le justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs forfaits.

Les abonnements annuels liés à l'âge du porteur de l'abonnement peuvent être réglés par prélèvement automatique. Lors de changement de tarifs, le montant de votre prélèvement sera automatiquement ajusté.

### **La date de prise d'effet :**

Le contrat est conclu à la date de signature mais s'enclenche le premier jour du mois inscrit sur le contrat. Le Client doit s'acquitter de la première mensualité lors de sa souscription pour valider sa demande. L'adhésion au prélèvement automatique intervient dès le 1er du 2ème mois la signature du contrat. Le paiement de la première échéance peut s'effectuer en Carte Bleue, chèque ou espèces.

### **Durée, suspension et résiliation :**

Les forfaits annuels en prélèvement automatique sont à durée indéterminée. Le paiement de l'abonnement par prélèvement automatique implique le renouvellement automatique et tacite, chaque année, de l'abonnement.

En vertu de la loi CHATEL du 03 janvier 2008, en l'absence d'information du Client de l'arrivée de la date anniversaire de son Contrat, le Client peut résilier son Contrat à tout moment à l'issue de sa première année de Contrat par courrier le 15 du mois précédent pour une entrée en vigueur le mois suivant à RATP DEV CAEN LA MER – Service Clients Twisto / Résiliation Abonnement – 2 avenue des Étangs 14123 Fleury-sur-Orne.

S'il veut continuer à voyager, le Client est alors libre d'acheter ou de recharger ses titres de transport en se rendant en Agence Mobilités Twisto, dans les points de vente agréés Twisto, sur les distributeurs de titres, auprès des conducteurs (uniquement pour les titres « 1 heure » et « 24 heures », en Agence Mobile, en stand itinérant, par SMS, sur l'application mobile avec le e-Ticket ou sur la e-boutique accessible sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr).

### **1. Date des prélèvements et notification :**

Le prélèvement est effectué le 5 de chaque mois pour l'abonnement du mois en cours.

Les prélèvements sont effectués au format SEPA. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de RATP DEV CAEN LA MER sur la base d'une autorisation préalable donnée par le

débiteur, matérialisée par un mandat. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

Pour payer par prélèvement automatique, le Client doit compléter et signer un mandat et fournir un RIB faisant figurer ses coordonnées bancaire (IBAN). Ce mandat autorise RATP DEV CAEN LA MER à émettre des ordres de prélèvement SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document.

RATP DEV CAEN LA MER notifiera au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), d'un nouvel échéancier au moins 5 jours calendaires avant la date du premier prélèvement par an et/ou à chaque modification de la gamme tarifaire Twisto. RATP DEV CAEN LA MER privilégie l'email comme canal d'envoi des notifications.

Le client peut contester un prélèvement autorisé auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte. S'agissant d'un prélèvement non autorisé, ce délai est porté à 13 mois à compter de la date de débit de son compte. En cas de contestation qui s'avèrerait injustifiée, RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de facturer au client les frais de recherche équivalents à 10 % du montant contesté.

Il appartient au Client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais RATP DEV CAEN LA MER de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, par email à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) ou par courrier à RATP DEV CAEN LA MER – Service Clients / Gestion des Abonnements – 2 avenue des Étangs 14123 FLEURY SUR ORNE. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par RATP DEV CAEN LA MER en cas de litige.

## **2. Changement de titulaire bancaire et changement de compte :**

Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 15 du mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant par courrier à RATP DEV CAEN LA MER – Service Clients / Gestion des Abonnements – 2 avenue des Étangs 14123 FLEURY SUR ORNE. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par RATP DEV CAEN LA MER en cas de litige.

La procédure de changement de domiciliation bancaire sera simplifiée dans le cas où le client a signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa banque. Dans ce cas, la banque d'arrivée contacte la banque de départ pour qu'elle lui transmette la liste des mandats de prélèvements et des virements récurrents réalisés au cours des 13 derniers mois. Une fois que ces informations ont été reçues par la nouvelle banque, celle-ci sera en charge de communiquer dans un délai de cinq (5) jours ouvrés les nouvelles coordonnées bancaires à RATP DEV CAEN LA MER, qui devra confirmer ce changement dans un délai de trente (30) jours ouvrés.

En cas de changement de titulaire bancaire, le nouveau titulaire bancaire est redevable des prélèvements différés et non encore réglés par le précédent titulaire bancaire.

## **8. COMMANDES EN LIGNE SUR L'E-BOUTIQUE**

### **L'espace personnel du client :**

Le client doit créer un espace personnel avant toute commande sur la e-boutique Twisto. Le client peut notamment y retrouver le récapitulatif de ses commandes et ses justificatifs d'achat e-boutique ou par prélèvement automatique, conservés 3 années par RATP DEV CAEN LA MER.

### **Enregistrement et validation de commande en ligne :**

- La validation du panier, puis du mode de paiement, formalisent le contrat de vente passé avec RATP DEV CAEN LA MER.
- Toute commande vaut acceptation des présentes conditions générales.
- RATP DEV CAEN LA MER accuse réception des commandes en fournissant une facture au Client à la fin du processus d'achat.

### **Suspension et annulation de commande :**

- Pour tout problème lié à la commande, RATP DEV CAEN LA MER peut être amené à suspendre ou à annuler la commande jusqu'à résolution dudit problème. RATP DEV CAEN LA MER en informe alors le Client à la fin du processus d'achat.
- En cas d'annulation de commande, toute somme payée via la e-boutique Twisto sera remboursée par chèque à l'ordre du client dans les 14 jours qui suivent cette annulation.

### **Livraison :**

- Commande de carte sans contact : le Client reçoit la carte sans contact par La Poste. Le délai de livraison lui est indiqué lors du récapitulatif de la commande.
- Commande de titre de transport

- Le rechargement des cartes sans contact est possible via la e-boutique.

- Le Client doit passer sa carte sans contact devant un valideur de titres (dans un bus Twisto ou un tramway) ou un distributeur de titres en station tramway pour y charger le titre de transport acheté via la e-boutique. De manière générale, le titre de transport peut être activé dans les 24 à 72h qui suivent son achat via la e-boutique. Passé ce délai, le client est invité à contacter le Service Clients Twisto au 02.31.15.55.55 en cas de dysfonctionnement. Le Client est informé lors de sa commande via la e-boutique, de la date à partir de laquelle le titre acheté pourra être activé.

- La date de disponibilité du titre de transport pour chargement, constitue la date de livraison du titre.

RATP DEV CAEN LA MER ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

Les justificatifs d'achat sont disponibles et remis uniquement au moment de l'achat. Aucun duplicata ne sera fourni par RATP DEV CAEN LA MER.

Les justificatifs délivrés au moment de la vente sont les seuls à produire à l'employeur dans le cadre du paiement de la prime transport (ils font apparaître : la date d'achat, le montant, le numéro du support) conformément à la législation en vigueur.

## **9. UTILISATION DU TITRE**

Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport même en correspondance. Seul le titre SMS ne doit pas être validé. Ce dernier doit être présenté au conducteur du véhicule lors de la montée du Client dans le dit véhicule (sauf tramway). Dans le cadre du service Paiement Sans Contact, la validation de la carte bancaire sur un équipement de validation vaut validation du titre de transport. Le Client doit être en mesure de présenter, lors du contrôle, le support bancaire utilisé pour la validation.

### **Aucun remboursement de titres, même partiel, ne sera effectué :**

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.
- en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Twisto et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.
- toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne la conservation de la carte.

Les Cartes anonymes, déclaratives et billets sans contact ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement. Les cartes anonymes et déclaratives permettent le SAV sous certaines conditions (voir article 3). Le billet sans contact quant à lui ne permet pas de reconstitution.

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau Twisto, le Client ne peut voyager sans Titre de transport. Le Client doit donc acquérir à ses frais un nouveau support suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition.

## **10. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL**

L'abonnement annuel comptant ou par prélèvement automatique ne peut être résilié à l'initiative de l'abonné, hors cas de résiliation à l'échéance annuelle de l'abonnement

conformément à l'article 2 des présentes conditions générales de vente, que dans l'un des cas suivants et sur présentation de justificatifs :

- Mutation professionnelle hors de la Communauté urbaine Caen la mer imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Tout Public, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement Annuel "4-10 ans", "11-17 ans" et "18-25 ans".
- Déménagement hors de la Communauté urbaine Caen la mer de l'abonné 65 ans et plus.
- Décès de l'abonné
- Sur demande au moins un mois avant la date d'anniversaire de l'abonnement.

Si l'abonné n'entre pas dans les motifs de résiliation ci-dessus et souhaite résilier avant la fin de son engagement, il perdra les avantages de sa tarification préférentielle conformément à l'article 2 des présentes conditions générales de vente et lui sera demandé la différence entre les mois échus au tarif préférentiel et le tarif mensuel de la cible âge.

Par exemple : un étudiant souscrit le 1er septembre un abonnement annuel 18-25 ans par prélèvement automatique soit 22€ sur 10 mois avec 2 mois offerts. Le 15 octobre, il nous fait part de son souhait de résilier par courrier son contrat car il a obtenu son permis au 1er novembre. Il lui sera demandé de régulariser son contrat à hauteur du mensuel "18-25 ans" pour les 2 mois échus : soit 5€ par mois en plus des 22€ déjà prélevés.

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par courrier, à RATP DEV CAEN LA MER Service Clients Twisto / Résiliation Abonnement, 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE. Elle doit être envoyée le 15 du mois précédent la date souhaitée de résiliation.

**Abonnement payé en une fois (comptant) :** Si le motif de résiliation rentre dans les motifs ci-dessus, l'abonné est remboursé des mois restants à courir jusqu'à l'échéance du contrat avec déduction des mois gratuits. Tout mois entamé est dû.

**Abonnement payé mensuellement (par prélèvement automatique) :** la demande de résiliation doit parvenir à RATP DEV CAEN LA MER avant le 15 du mois précédant le prélèvement à annuler, sinon la résiliation est décalée d'un mois et le prélèvement sera dû. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

En dehors du cas de non-renouvellement de l'abonnement à l'initiative de RATP DEV CAEN LA MER conformément à l'article 2 des présentes conditions générales de vente, RATP DEV CAEN LA MER peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs

- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter à l'article 7 du Règlement d'Exploitation

RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

Si vous avez souscrit votre abonnement en ligne, vous avez la possibilité d'accéder via le lien suivant <https://www.twisto.fr/besoin-daide/nous-contacter.html> à la fonctionnalité de résiliation.

## **11. DONNÉES PERSONNELLES ET DÉFAUTS DE PAIEMENT**

### **11.1 Les données personnelles :**

11.1.1 RATP DEV CAEN LA MER propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

11.1.2 Dans le cadre la gestion des titres de transport et des abonnements, RATP DEV CAEN LA MER, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable conjoint de traitement avec la Communauté urbaine Caen la mer, pour les finalités suivantes :

- Gestion des titres et abonnements (souscription, délivrance, gestion des validations des titres etc...)
- Gestion, suivi et information client pendant toute la durée de validité de la carte et/ou des abonnements souscrits.
- Prévention et gestion des impayés,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des vols et pertes des titres de transport,
- Gestion des infractions, recouvrement des amendes et détection du délit d'habitude,
- Gestion de l'interopérabilité avec les autres réseaux de Nomad lorsqu'il s'agit d'un titre interopérable.
- Gestion des réclamations dans le cadre titres et abonnements souscrites,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par RATP DEV CAEN LA MER,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres/abonnements souscrits adressée au Client],
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents
- Gestion des demandes d'exercices de droits.

11.1.3 Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de RATP DEV CAEN LA MER (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne et aux filiales du Groupe RATP DEV auxquelles fait appel RATP DEV CAEN LA MER dans le cadre de l'exécution du service de transport ( hébergeur, assistance technique etc..), ainsi qu' à des tiers pour des motifs

juridiques, dans le cas où RATP DEV 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.

11.1.4 Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises à l'autorité Organisatrice et/ou aux autres exploitants de la région ou du réseau Nomad exclusivement afin d'assurer cette interopérabilité des titres.

11.1.5 Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des titres et abonnements souscrits et la promotion des services de RATP DEV CAEN LA MER ou du Réseau TWISTO conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité <https://www.twisto.fr/politique-de-confidentialite.html>, disponible sur le site internet de Twisto. A la fin de la Délégation de service publique, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du Réseau afin d'assurer la continuité du service public.

11.1.6 Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à RATP DEV CAEN LA MER de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion des titres et abonnements
- Gestion, suivi et information clients concernant les titres et abonnements souscrits,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres et abonnements souscrits adressée au Client,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des réclamations dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Prévention et gestion des impayés.
- Gestion des vols et pertes des titres de transport.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes d'exercice de leurs droits,
- La gestion des infractions, du recouvrement et la détection du délit d'habitude.

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

- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par RATP DEV CAEN LA MER et sur les partenaires du réseau.

11.1.7 Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par RATP DEV CAEN LA MER, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation ainsi que retirer son consentement à tout moment concernant les communications relatives aux partenaires de RATP DEV CAEN LA MER, via l'adresse suivante : [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) et ou via le lien/adresse indiquées lorsque chaque envoi/sollicitation.

11.1.8 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 ci-dessous.

11.1.9 En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de bloquer la carte Nominative Twisto Atoumod et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

11.1.10 Vos données sont traitées et hébergées au sein de l'UE. Toutefois, des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter aux adresses de contact indiquées ci-dessous.

11.1.11 Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par RATP DEV CAEN LA MER veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible sur le site [twisto.fr https://www.twisto.fr/politique-de-confidentialite.html](https://www.twisto.fr/politique-de-confidentialite.html).

11.1.12 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. 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 ou auprès du Service Client Atoumod 73 rue de Martainville 76 000 ROUEN, 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](mailto:dpo-rdclm@ratpdev.com)

## **11.2 Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement, le Client est informé par RATP DEV CAEN LA MER, par courrier. Le Client est invité à régulariser son impayé :

- Par carte bleue, en téléphonant au 02.31.15.55.55 - Rubrique 3 "Faire une réclamation ou contacter le Service Après-Vente"
- Par chèque, en envoyant un courrier à RATP DEV CAEN LA MER – Service Clients Twisto / Contentieux Abonnement – 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE
- En Agence Mobilités TWISTO – 51 rue de l’Oratoire 14000 CAEN

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement des sommes dues par le Client n’est pas effectué, RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de bloquer la carte sans contact et d’inscrire les personnes concernées sur une liste d’opposition.

Dans le cas de défaut de paiement des titres payés par prélèvement automatique, RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de suspendre le titre de transport du Client jusqu’à règlement des sommes dues.

S’il veut continuer à voyager, le Client est alors libre de recharger ses titres de transport en se rendant en Agence Mobilités, dans les points de vente agréés, sur les distributeurs de titres, auprès du conducteur (uniquement les titres « 1 heure » et « 24 heures »), en Agence Mobile, en stand itinérant, par SMS, sur l’application mobile avec le e-Ticket ou sur la e-boutique sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr).

## 12. RÉCLAMATION

Toute réclamation concernant l’ensemble de ses services peut être formulée auprès de RATP DEV CAEN LA MER :

- Par internet sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr) Rubrique "Nous contacter"
- par email à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)
- par courrier à RATP DEV CAEN LA MER – Service Clients / Réclamation – 2 avenue des Étangs 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, 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](http://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.

## 13. 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, Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès du Service client TWISTO 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 saisie 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/>

#### **14. APPLICATION ET MODIFICATION**

RATP DEV CAEN LA MER se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Twisto. Le client Twisto sera également informé de l'évolution des présentes CGVU par mail. A la réception du mail, le client aura la possibilité de résilier son abonnement sans frais s'il ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions. En absence de réponse de sa part, il sera présumé que le client adhère à ces nouvelles dispositions.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.