

### Au 1er janvier 2018, Mobisto devient Twisto Access, le service de transport à la demande adapté aux personnes en situation de fragilité.

Grâce à ses véhicules adaptés, Twisto Access permet aux personnes en situation de mobilité réduite de se déplacer toute l'année sur le territoire de la Communauté Urbaine de Caen la mer.



#### CONDITIONS D'ACCES

Ce service est disponible sous conditions d'accès aux habitants de Caen la mer. Les personnes justifiant d'un handicap moteur permanent ou d'un handicap visuel peuvent bénéficier de Twisto Access de plein droit. Des justificatifs comme un certificat médical, une carte d'invalidité ou son équivalent pourront être demandés. Les personnes n'ayant pas accès de plein droit à Twisto Access peuvent en faire la demande. Pour cela un dossier d'inscription doit être constitué en amont. Une commission d'accès sera chargée d'examiner la situation et de statuer sur :

- La capacité du demandeur à emprunter le réseau Twisto.
- Les conditions de transport spécifiques au client et à son handicap.
- La possibilité ou non d'utiliser le service.

En cas de refus par la commission, Twisto propose une autre solution : **L'accompagnement personnalisé**, qui offre la possibilité au voyageur d'effectuer le circuit de son choix accompagné d'un conseiller Twisto. Les bons gestes et réflexes à avoir durant le trajet seront analysés pour permettre au voyageur de se familiariser avec le réseau Twisto et ainsi faire disparaître les craintes de prendre les transports en commun.



#### HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

Le service Twisto Access fonctionne 7j/7 toute l'année du lundi au dimanche de 7h00 à minuit, sauf le 1er mai.



#### TARIFICATION

Trajet simple : **1,50 €**

Carnet de 10 tickets : **12,70 €**

Abonnement mensuel : **41,70 €** (valables pour 10 déplacements / semaine).

Ces tarifs sont valables pour les usagers et les accompagnateurs payants.



#### RESERVATION

Le transport peut être réservé par différents moyens de contact : téléphone, email et bientôt directement en ligne. Les réservations sont prises au plus tard avant 17h pour une réservation le lendemain, à l'exception des réservations du week-end. Pour le week-end ou le lundi matin suivant, les réservations doivent être faites le vendredi avant 17h.



#### DEPLACEMENT

Les voyages se font de porte à porte, l'itinéraire est fixé lorsque le demandeur effectue une réservation.



#### EN CAS D'ANNULATION

L'utilisateur est tenu d'informer Twisto Access d'un changement ou d'une annulation de sa réservation au plus tard la veille avant 17h. Pour une annulation ou un changement prévu le lundi, l'utilisateur doit prévenir Twisto Access avant le samedi 17h. Si le délai n'est pas respecté, le prix du transport sera dû. Le ticket est à remettre au conducteur lors du prochain déplacement ou à adresser à Twisto Access. En cas d'absence de justificatif une indemnité de 10€ sera appliquée.



#### CONTACT

Pour toute demande d'information, précision sur le service, nous vous invitons à prendre rendez-vous par téléphone au 02 31 15 55 55, par email à l'adresse [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) ou via ce formulaire : formulaire suggestion/réclamation