

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## DES TITRES DE TRANSPORT TCP

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau TCP exploité par Keolis Monts Jura et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Monts Jura applicable à l'ensemble du réseau TCP et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles sur le site [www.tcp.voyage](http://www.tcp.voyage).

### 1 – ABONNEMENT SCOLAIRE (réservé aux écoliers, collégiens, lycéens, lycéens en BTS et alternants)

**1.1** Tout abonnement valable sur le réseau TCP (non valable sur le service à la demande) est strictement personnel et incessible.

**1.2** Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte de transport TCP. La carte TCP doit être accompagnée du coupon mensuel/ annuel en cours de validité.

**1.3** Une demande complète envoyée à KMJ - 11 rue Pierre Dechanet-Z.I les Grands planchants - 25300 PONTARLIER. La signature d'un contrat d'abonnement mensuel/ annuel entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

**1.4** En souscrivant à une carte, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par TCP pour lui permettre de gérer son contrat.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Monts Jura.

Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

**1.5** Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes.

Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

**1.6** S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès aux véhicules de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

### 2 – TARIFICATION ET PAIEMENT

**2.1** Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en intérieur de véhicule, sur le site internet [www.tcp.voyage](http://www.tcp.voyage) et sont révisables chaque année.

**2.2** Keolis Monts Jura se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

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

**2.4** Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un versement uniquement par chèque.

**2.5** Dispositions particulières pour les abonnements annuels scolaires :

**2.5.1** Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque ou par prélèvement automatique en 8 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Monts Jura.

#### 2.5.2 Paiement par prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Monts Jura sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Monts Jura à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation est utilisée pour des paiements récurrents. La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. La souscription de l'abonnement annuel par prélèvement n'est possible que jusqu'au 20 Octobre de chaque année. Chaque mensualité est prélevée le 10 de chaque mois pendant 8 mois.

Lors de la souscription d'un abonnement le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC) ainsi que la copie de la carte d'identité. Il doit conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) figurant sur le mandat.

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 Keolis Monts Jura de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service relation clientèle du réseau TCP. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 du mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. 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 Keolis Monts Jura en cas de litige.

Keolis Monts Jura notifiera au client, par tout moyen (courrier ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Monts Jura se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser au Service relation client du réseau TCP. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

### 3 - UTILISATION DU TITRE

**3.1** Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être présenté dès la montée à bord d'un véhicule TCP.

**3.2** Aucun remboursement de titre, 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 de transport acheté par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol du titre de transport et l'établissement d'un nouveau titre en cours de validité.

**3.3** Toute utilisation frauduleuse du titre de transport (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, le retrait de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

**3.4** En cas de perte ou de vol du titre de transport le Client devra procéder au paiement du duplicata de carte. Le prix des duplicatas est disponible en intérieur de véhicule et sur le site internet [www.tcp.voyage](http://www.tcp.voyage) et susceptible d'être modifié à tout moment. Le coupon (mensuel ou annuel) accompagnant la carte de transport ne pourra pas être remis gratuitement.

### 4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

**4.1** L'abonnement ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Déménagement de l'abonné hors de la ville de Pontarlier (ou hors de Doubs pour les abonnés scolarisés au collège Aubrac)
- Hospitalisation d'une durée supérieure à 1 mois ou décès de l'abonné.

**4.2** Pour l'abonnement annuel prélevé, la demande de résiliation doit parvenir à TCP, 11 rue Pierre Déchanet Z.I les Grands Planchants - 25300 Pontarlier avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler et la carte restituée le 1<sup>er</sup> jour du mois du prélèvement à annuler. Si ces deux conditions sont remplies, les mensualités des mois restants à courir, jusqu'à échéance du contrat ne sont pas prélevées.

**4.3** Pour l'abonnement annuel payé en 1 seule fois, la demande doit être parvenue avant le 20 du mois précédant le mois d'arrêt de l'abonnement et la carte restituée le 1<sup>er</sup> jour du mois de l'arrêt de l'abonnement. Un remboursement vous sera effectué de la différence entre le montant de l'abonnement annuel et le nombre de mois consommés. Tout mois entamé est dû.

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

**4.5** Keolis Monts Jura peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Incident de paiement
- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la carte de transport, contrôle et infraction.

**4.6** Keolis Monts Jura se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

### 5 - DONNEES PERSONNELLES

**5.1** Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de Keolis Monts Jura qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, [à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés [dans/hors de] l'Union Européenne et aux filiales du Groupe Keolis]. 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 TCP. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur [www.tcp.voyage](http://www.tcp.voyage).

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, à [tcp@keolis.com](mailto:tcp@keolis.com) ou à KMJ- 11 rue Pierre Dechanet-Z.I les Grands planchants-25300 PONTARLIER.

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 [tcp@keolis.com](mailto:tcp@keolis.com).

**5.2** Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format papier, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte TCP.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Monts Jura se réserve le droit de vous redemander la carte de transport TCP et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

### 6- RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à *KMJ - 11 rue Pierre Dechanet-ZI les Grands Planchants-25300 PONTARLIER* ou téléphoner au 0 800 57 58 57 (lundi au vendredi 10h/12h – 15h/18h)

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

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Keolis Monts Jura 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 MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### 7-APPLICATION ET MODIFICATION

**7.1** Keolis Monts Jura 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 TCP.

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

**7.2** Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.