

Conditions générales de vente des titres de transport multi-voyages (10 et 25 voyages) nominatifs

Les présentes conditions générales de vente forment avec le règlement d'exploitation du service et les conditions commerciales d'utilisation des cartes de transport multi voyages « 10 voyages » et « 25 voyages », le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Haut-Bugey applicable au réseau DUOBUS et matérialisé par le titre de transport.

Les conditions générales de vente sont consultables sur le site internet de l'agence commerciale Keolis Haut-Bugey- réseau DUOBUS : www.duobus.fr, et en agence (hall de la gare SNCF, place Vaillant-couturier, 01 100 Oyonnax).

1. ABONNEMENT AU TITRE DE TRANSPORT

Tous les usagers du réseau des transports publics de voyageurs de Haut Bugey Agglomération peuvent bénéficier de l'utilisation des cartes nominatives de transport multi voyages « 10 voyages » et « 25 voyages ».

Les titres de transport « multivoyages » à 10 ou à 25 voyages sont vendus uniquement auprès de l'agence commerciale Keolis Haut-Bugey – réseau DUOBUS (désignée ci-après *agence DUOBUS*).

Les abonnements nominatifs « 10 voyages » et « 25 voyages » du réseau DUOBUS sont strictement personnel et incessible. Lors d'un chargement magnétique unitaire de la carte de transport, le nombre de voyages réalisables est limité selon le cas à dix (10) ou à vingt-cinq (25) voyages.

Le titre de transport « 10 voyages » et le titre de transport « 25 voyages » sont chargés sur une carte support magnétique DUOBUS de type GMLT2, », et personnalisés avec le nom et la photo d'identité récente du titulaire ; ce support peut accueillir simultanément ou successivement d'autres types d'abonnement.

Ils sont utilisables sur l'ensemble du réseau DUOBUS, du lundi au samedi hors jours fériés.

Le titre de transport nominatif « 10 voyages » est délivré sur présentation d'une pièce d'identité comportant une photo d'identité. La carte de transport est chargée pour un nombre de dix (10) voyages.

Il est possible de charger en une seule fois la carte de transport, jusqu'à 9 multiples de 10 voyages.

Le titre de transport nominatif « 25 voyages » est délivré sur présentation d'une pièce d'identité comportant une photo d'identité. La carte de transport est chargée pour un nombre de vingt-cinq (25) voyages.

Il est possible de charger en une seule fois la carte de transport, jusqu'à 9 multiples de 25 voyages.

La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des présentes conditions générales de vente et du règlement d'exploitation du réseau DUOBUS.

A ce titre, le représentant légal du titulaire de la carte ou le titulaire de la carte lui-même s'il est majeur reconnaît en avoir pris une entière connaissance et avoir compris les droits et obligations qui lui incombent à ce titre.

Lors de la conclusion du contrat de transport, les coordonnées de l'abonné(e) sont rendues accessibles sur les systèmes billettiques du réseau DUOBUS pour les procédures de contrôle et lui permettre de gérer ses contrats, toutefois le client a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo par Keolis Haut-Bugey au format numérique.

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 fournir un service constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies par le titulaire de la carte dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié et le client ne pourra pas conclure un nouvel abonnement pendant une durée de six (6) mois à compter de la résiliation du précédent contrat de transport.

Le titulaire de la carte de transport sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié assortie de dommages et intérêts s'il est établi qu'il est l'auteur ou le complice de la fraude.

2. TARIFICATION ET PAIEMENT

Les tarifs des cartes nominatives de transport multi voyages « 10 et 25 voyages » sont indiqués toutes taxes comprises en euros dans la grille tarifaire disponible à l'agence DUOBUS en gare, dans le guide bus annuel et sur le site internet www.duobus.fr de l'agence commerciale précitée.

Keolis Haut-Bugey se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement au débiteur titulaire du titre de transport avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert, pour une durée de six (6) mois à compter de la résiliation du précédent contrat de transport.

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 ainsi que des frais engendrés.

Le payeur du titre de transport doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé, dans ce dernier cas, un justificatif doit obligatoirement être fourni. Le payeur du titre de transport peut être différent du titulaire de l'abonnement et prendre financièrement en charge plusieurs contrats.

Les abonnements sont réglés au comptant, en un seul versement par chèque, par carte bancaire ou en espèces.

Titres disponibles sur le réseau DUOBUS	tarifs applicables au 1 ^{er} janvier 2021
Carte multi voyages 10	9,50 €
Carte multi voyages 25	25,00 €

Le prix des cartes multi voyages 10 et 25 voyages est révisable chaque année, au 1^{er} septembre sauf en cas de modification des règles de TVA.

Aucun frais de dossier n'est perçu lors de la création de la carte, ni lors des rechargements.

3- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

La carte de transport nominative multi voyages « 10 ou 25 voyages » est utilisable du lundi au samedi, hors jours fériés, tant pendant qu'en dehors de la période scolaire, selon le cas dans tous les autocars scolaires et les autobus sur les lignes régulières du réseau DUOBUS.

La carte de transport doit être validée à chaque montée, y compris en correspondance, c'est-à-dire dès lors qu'un client change de véhicule sur le réseau de transport urbain DUOBUS. Aucun support papier n'est émis au moment des validations.

Un voyage entamé est valable trente (30) minutes après sa validation billettique et au cours de ces trente (30) minutes, toute correspondance interligne est autorisée. En revanche, ce même voyage ne permet pas de réaliser un aller-retour sur la même ligne, et ce même dans un délai de 30 minutes.

En cas de doute sur l'identité de l'abonné lors d'une vérification des titres de transport effectuée par des contrôleurs sur le réseau DUOBUS, il est demandé un justificatif d'identité.

Cas particuliers :

De par leur caractère nominatif, les titres de transport nominatifs multi voyages à 10 ou à 25 voyages :

- ne peuvent pas être utilisés par un porteur différent,
- ne peuvent pas être décomptés pour le transport simultané de plusieurs personnes sur un même trajet.

Aucun remboursement de titre de transport même partiel ne sera effectué dans les cas suivants :

- En cas de journées gratuites décidées par l'autorité organisatrice de transport ou de perturbations du réseau, notamment en présence d'intempéries, d'incidents, de manifestations ou de 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 acheté par le client pour voyager sur le réseau DUOBUS entre la date de la perte ou du vol de sa carte nominative de transport multi voyages « 10 ou 25 voyages » et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

En cas de perte ou de vol, le représentant légal du titulaire du titre de transport devra le signaler dans les plus brefs délais à l'agence DUOBUS et selon le cas de demander l'invalidation du titre de transport.

Après l'invalidation de la carte de transport dans le système billettique, celle-ci ne pourra plus être utilisée.

La carte de transport pourra être rééditée sur demande de son titulaire ou de son représentant légal. Ce dernier devra procéder au paiement du duplicata de la dite-carte de transport.

Les tarifs afférents à la réédition de la carte de transport sont mis à jour le 1^{er} septembre de chaque année, et sont disponibles en agence commerciale et sur le site internet de l'agence.

Le titre de transport sera alors rechargé à titre onéreux sur la nouvelle carte de transport.

La réédition de la carte de transport nécessite les éléments suivants :

- une pièce d'identité du titulaire du titre de la carte de transport,
- une photo d'identité récente du titulaire du titre de la carte de transport,
- et éventuellement des pièces justificatives utiles à la vente de l'abonnement, et à présenter en agence.

En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact à la montée dans le bus, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation du réseau DUOBUS. Toutefois, si ce dysfonctionnement a pour origine une utilisation inadéquate par le client de sa carte de transport multi voyages « 10 ou 25 voyages », notamment lorsque la carte de transport est pliée, tordue ou altérée, le Client devra s'acquitter de son titre de transport à la montée dans le bus, puis procéder auprès de l'agence DUOBUS au paiement du duplicata de sa carte de transport.

Selon le degré de lisibilité de la carte dégradée, les voyages seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte de transport. En cas d'illisibilité de la carte, les titres de transport seront rechargés à titre onéreux.

Toute carte de transport dégradée, ayant amené à sa réédition sera conservée par l'agence DUOBUS.

Quand il reste deux ou moins de deux voyages sur la carte de transport du client, un ticket papier est émis par le valideur afin d'informer le détenteur du titre du nombre de voyages restant. Le détenteur peut alors faire recharger en agence son titre de transport.

4- SUSPENSION ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

Le contrat d'abonnement peut être suspendu de plein de droit par Keolis Haut-Bugey pour une durée maximale **de six (6) mois pour le motif suivant :**

- En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport, lorsque le titulaire du titre est l'auteur ou le complice de la fraude notamment dans le cadre d'une falsification ou d'une tentative de falsification du titre de transport par une modification ou une altération de sa photo, de son nom ou de la piste magnétique.

Pour toute utilisation frauduleuse du titre de transport nominatif multi voyages « 10 ou 25 voyages » constatée par un contrôleur mandaté sur le réseau DUOBUS, l'auteur s'expose selon le manquement constaté à la retenue de la carte de transport, au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation de la police des transports de voyageurs, et à la suspension immédiate de l'abonnement.

La suspension peut s'accompagner d'une résiliation de l'abonnement et/ou d'une interdiction temporaire ou définitive de souscription d'un abonnement, sur proposition de Keolis Haut-Bugey et après validation de Haut Bugey Agglomération, lorsque le titulaire de la carte de transport adopte un comportement délictueux grave.

Tout utilisateur dont l'abonnement a été résilié s'engage à restituer sa carte de transport à l'agence DUOBUS dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception du courrier l'informant de la résiliation.

A défaut de restitution de la carte, elle sera automatiquement invalidée par le système billettique sur tout le réseau DUOBUS ce qui la rend inutilisable.

Toute personne qui continue à utiliser indûment sa carte invalidée est considérée comme étant sans titre de transport et passible de poursuites pénales.

Le titulaire du titre de transport ou son représentant légal peut résilier son contrat multi voyages « 10 ou 25 voyages » à tout moment.

Toutefois, aucun remboursement des voyages restants sur toute carte multi voyages n'est admis, qu'elle qu'en soit la raison.

Un voyage est décompté à chaque validation de la carte de transport. Lorsque le titulaire de la carte de transport commet une erreur en empruntant un moyen de transport différent, ou valide incidemment plusieurs fois sa carte de transport, les voyages décomptés ne seront pas remboursés.

5- DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par Keolis Haut-Bugey pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes de transport multi voyages « 10 ou 25 voyages », la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

Elles sont destinées à Keolis Haut-Bugey et aux sociétés qu'elle emploie pour lui fournir des prestations : analyses de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations.

Si autorisation est donnée par le titulaire de la carte de transport ou son représentant légal, ces données pourront être utilisées à des fins commerciales (envoi de courriers du réseau DUOBUS uniquement au domicile ou envoi de SMS ou mail).

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux urbains.

La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte de transport multi voyages « 10 ou 25 voyages ». Le personnel au guichet de l'agence DUOBUS a autorité pour juger du caractère récent de la photo, en présence du destinataire de la carte multi voyages.

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter selon votre choix à l'adresse :

- Electronique dpo.duobus@keolis.com
- Postale : Keolis Haut-Bugey - réseau DUOBUS – Délégué(e) à la protection des données - 21 Rue de la Tuilerie, 01100 ARBENT

6- RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à l'agence DUOBUS située dans le hall de la gare SNCF, place Vaillant-couturier – hall de la gare, 01 100 Oyonnax (Société Keolis Haut-Bugey, SARL au capital de 75 000 € - Bourg en Bresse RCS 880 132 220)

Le client pourra également écrire à l'adresse électronique suivante : duobus@keolis.com, ou encore téléphoner au numéro non surtaxé suivant : 04 74 77 51 51, du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h30 à l'exception du jeudi matin fermé, et le samedi de 9h00 à 12h00

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.133-4 du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Keolis Haut-Bugey 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.

7- APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Haut-Bugey se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente qui s'appliqueront dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur publication sur le site internet suivant : www.duobus.fr.

Les dispositions du présent document sont régies par le droit français et tout différend sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure civile.

8- DISPOSITIONS DIVERSES

Les conditions générales de vente s'imposent à la fois à l'abonné multi voyages « 10 ou 25 voyages » et à son représentant légal le cas échéant.

Lorsqu'une carte de transport est trouvée, elle doit être restituée à l'agence DUOBUS qui contacte son titulaire ou le représentant légal de celui-ci sous réserve que celui-ci ait communiqué au préalable des coordonnées exactes et à jour.

Sans nouvelle du titulaire ou de son représentant légal, la carte de transport est conservée trente (30) jours à l'agence avant d'être détruite.