

## Conditions générales de vente du titre de transport anonyme multi voyages « 10 voyages »

Les présentes conditions générales de vente forment avec le règlement d'exploitation du service et les conditions commerciales d'utilisation des cartes anonymes de transport multi voyages « 10 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](http://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 anonymes de transport multi voyages « 10 voyages ».

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

Le nombre de voyages réalisables est limité pour un chargement magnétique unitaire de la carte de transport, à 10 voyages.

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

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

La validité des cartes anonymes multi voyages « 10 voyages », est illimitée tant qu'il reste des voyages sur la carte.

Le titre de transport anonyme « 10 voyages » consiste en une carte magnétique, non nominative et ne comportant pas de photo d'identité, chargée du nombre de dix (10) voyages achetés en agence DUOBUS. Le titre de transport anonyme « 10 voyages » est délivré sans aucun justificatif.

L'achat d'un titre de transport par le client entraîne 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.

### **2. TARIFICATION ET PAIEMENT**

Le tarif des cartes anonymes de transport multi voyages « 10 voyages » est indiqué toutes taxes comprises en euros dans la grille tarifaire disponible à l'agence DUOBUS en gare, sur le guide bus annuel et sur le site internet 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. Aucun titre multi voyages ou d'abonnement ne peut 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, carte bancaire ou en espèces.

Titre disponible sur le réseau DUOBUS	tarifs applicables au 1 <sup>er</sup> janvier 2021
Carte anonyme de transport multi voyages « 10 voyages »	9,50 €

Le prix des cartes anonymes multi voyages « 10 voyages » est révisable chaque année, au 1<sup>er</sup> septembre (sauf 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 anonyme de transport multi voyages « 10 voyages » est valable 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.

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

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.

De par leur caractère non nominatif, les titres de transport anonymes multi voyages à 10 voyages :

- peuvent être utilisés par un porteur différent,
- peuvent faire l'objet d'un décompte pour le transport simultané de plusieurs personnes sur un même trajet, sous réserve d'en informer préalablement le conducteur.

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 perte ou de vol de sa carte anonyme de transport multi voyages « 10 voyages » et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Le titre de transport anonyme « 10 voyages » est chargé sur une carte support magnétique de type CTS 512B ; ce support ne peut pas admettre simultanément ou successivement d'autres types d'abonnement.

En cas de perte, de vol ou de dégradation de la carte anonyme de transport multi voyages « 10 voyages », le client ou son représentant légal le cas échéant le signale dans les plus brefs délais à l'agence DUOBUS.

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

La carte anonyme 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<sup>er</sup> septembre de chaque année, et sont disponibles en agence commerciale et sur le site internet de l'agence.

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, le titre de transport sera rechargé à titre onéreux.

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 anonyme de transport multi voyages « 10 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.

Conformément à la réglementation en vigueur, le client ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol de sa carte de transport et l'édition de sa nouvelle carte.

#### **4- SUSPENSION ET RESILIATION DU TITRE DE TRANSPORT**

Pour toute utilisation frauduleuse du titre de transport anonyme multi voyages « 10 voyages » constatée par un contrôleur sur le réseau DUOBUS, l'auteur s'expose à la retenue de la carte de transport ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation de la police des transports de voyageurs.

La retenue du titre de transport peut s'accompagner 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.

Le titulaire du titre de transport ou son représentant légal peut mettre fin à son usage à tout moment, en ne l'utilisant plus. Aucun remboursement des voyages restant sur toute carte anonyme multi voyages « 10 voyages » n'est admis, quelle qu'en soit la raison.

Un voyage est décompté pour chaque validation de la carte de transport. Si le titulaire commet une erreur en validant incidemment plusieurs fois sa carte, les voyages décomptés ne sont pas remboursés.

#### **5- DONNEES PERSONNELLES**

Aucune donnée personnelle n'est collectée par Keolis Haut-Bugey pour la gestion des cartes non nominatives de transport multi voyages « 10 voyages ».

#### **6- RECLAMATION**

Pour toute réclamation ou 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](mailto: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](http://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 15 jours à compter de leur publication sur le site internet suivant : [www.duobus.fr](http://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 au titulaire de la carte anonyme de transport multi voyages « 10 voyages » et à son représentant légal le cas échéant.