

## Conditions générales de vente de l'abonnement « CCAS annuel »

Les présentes conditions générales de vente forment avec le règlement d'exploitation du service et les conditions commerciales d'utilisation de la carte de transport « CCAS annuel », 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

L'abonnement annuel valable sur le réseau urbain DUOBUS appelé « CCAS annuel » est strictement personnel et incessible.

L'abonnement ainsi que le réabonnement du titre de transport sur le réseau urbain DUOBUS appelé « CCAS annuel » sont souscrits uniquement auprès de l'agence commerciale Keolis Haut-Bugey – réseau DUOBUS, désignée ci-après agence DUOBUS.

La signature d'un contrat d'abonnement 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 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 contrôles et permettre la gestion de ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique, par Keolis Haut-Bugey. 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.

Le titre de transport est utilisable sur toutes les lignes régulières du réseau DUOBUS et le nombre de voyages réalisables pour l'année calendaire considérée est illimité.

Le titre de transport est valable tout au long de l'année scolaire, de façon générique du 1<sup>er</sup> septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, hormis les jours fériés.

Peuvent en bénéficier tous les résidents des communes du territoire de Haut Bugey Agglomération :

- âgés de plus de 65 ans,
- ou ayant un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%.

Dans les deux cas, les clients doivent obligatoirement présenter une attestation de leur Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de résidence en cours de validité, une photo d'identité récente ainsi qu'une pièce d'identité avec photo.

Le titre de transport multivoyages « CCAS Annuel » consiste en une carte magnétique DUOBUS de type GTML2, nominative avec photo d'identité récente, encodée avec l'abonnement annuel « CCAS annuel ».

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 ou son représentant légal 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 de l'abonnement « CCAS annuel » sont indiqués toutes taxes comprises en euros dans la grille tarifaire disponible à l'agence DUOBUS en gare, 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. 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.

Le paiement du chargement de l'abonnement « CCAS annuel » incombe :

- pour partie, à l'ayant-droit ;
- pour partie, au CCAS de la commune de résidence.

L'ayant-droit règle le montant du tarif qui lui incombe, en agence DUOBUS, au comptant, par chèque bancaire, en espèces ou par carte bancaire.

Le centre communal d'action sociale (CCAS) de résidence règle le montant du tarif qui lui incombe dès réception de la facture de l'agence DUOBUS.

| Titre disponible sur le réseau DUOBUS | tarifs applicables au 1 <sup>er</sup> janvier 2021 |
|---------------------------------------|--|
| Carte multivoyages CCAS Annuel        | 100,00 €   |
| - part de l'ayant-droit               | 30,00 €  |
| - part du CCAS de résidence           | 70,00 €  |

Le titulaire du titre de transport ne doit s'acquitter d'aucun frais de dossier lors de la création de sa carte ou lorsqu'il procède à un réabonnement.

Le prix de l'abonnement « CCAS Annuel » est révisable chaque année N, au 1<sup>er</sup> septembre sauf en cas de modification des règles de TVA.

De façon générique, l'abonnement ou le réabonnement annuel est rendu possible à partir du 25 août de l'année N selon les directives données par le CCAS de résidence.

### **3- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT**

La carte multi voyages « CCAS annuel » est utilisable sur l'ensemble des lignes régulières du réseau urbain DUOBUS, du lundi au samedi, hors jours fériés, et valable tout au long de l'année scolaire, de façon générique du 1<sup>er</sup> septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1.

La carte multivoyages « CCAS annuel » 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.

En raison du nombre illimité de voyages susceptibles d'être réalisés pour l'année considérée, toutes les correspondances interlignes sont autorisées.

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.

De par son caractère nominatif, la carte multivoyages « CCAS annuel » ne peut pas être :

- utilisée par un porteur différent,
- utilisée 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 le date de perte ou de vol de sa carte de transport et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

En cas de perte, de vol ou de dégradation, 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 multivoyages « CCAS annuel » 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. Le tarif afférent à la réédition de la carte de transport est mis à jour le 1<sup>er</sup> septembre de chaque année, et est disponible en agence commerciale et sur le site internet de l'agence.

L'abonnement « CCAS annuel » sera alors rechargé sur la nouvelle carte de transport, à la lecture des données conservées par l'agence DUOBUS et relatives à l'autorisation annuelle antérieurement délivrée par le CCAS de résidence.

En cas de dysfonctionnement de la carte sans contact, 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 multivoyages « CCAS annuel », 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. L'abonnement « CCAS annuel » sera alors rechargé sur la nouvelle carte de transport, à la lecture des données conservées par l'agence DUOBUS et relatives à l'autorisation annuelle antérieurement délivrée par le CCAS de résidence.

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.

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

Conformément à la réglementation en vigueur, l'usager 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.

Aucun remboursement de la carte multivoyages « CCAS annuel » n'est admis et ce à quelque titre que ce soit.

#### **4- SUSPENSION ET RESILIATION**

Le contrat d'abonnement peut être suspendu de plein 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.

Rappel : le conducteur doit s'assurer que tout usager accédant à son véhicule est porteur d'un titre de transport valide.

Pour toute utilisation frauduleuse du titre de transport « CCAS annuel » 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 DUBUS 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 réseau DUOBUS se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné auteur ou complice de fraude ou de défaut de paiement dont le contrat a déjà été résilié, pendant une durée maximale de 6 mois en fonction de la gravité du manquement.

## 5- DONNEES PERSONNELLES

Nota : Keolis Haut-Bugey propose des supports anonymes (ticket à l'unité, billet groupe, carte 10 voyages, lac Genin) permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Lors de la conclusion du contrat de transport « CCAS annuel », les coordonnées de l'abonné(e) sont rendues accessibles sur les systèmes billettiques du réseau DUOBUS pour les procédures de contrôle et pour permettre de gérer ses contrats.

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 « CCAS annuel » 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](http://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 « CCAS annuel ». 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 « CCAS annuel ».

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

Le réseau DUOBUS se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné auteur ou complice de fraude ou de défaut de paiement dont le contrat a déjà été résilié, pendant une durée maximale de 6 mois en fonction de la gravité du manquement.

## 6- RECLAMATIONS

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](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 ventes qui s'appliqueront dans un délai de quinze (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 l'abonné « CCAS annuel », 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.

Le titre de transport « CCAS Annuel » est chargé sur un support pouvant admettre simultanément ou successivement d'autres types d'abonnement.