

## **Conditions Générales de Vente des titres de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 Voyages »**

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 multi voyages « SOLIDAIRE 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, 01100 Oyonnax).

### **1- ABONNEMENT AU TITRE DE TRANSPORT**

Le titre de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages », est strictement personnel et incessible.

Le titre de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » est uniquement vendu auprès de l'agence commerciale Keolis Haut-Bugey – réseau DUOBUS, désignée ci-après agence DUOBUS.

La carte de transport « SOLIDAIRE 10 voyages » remise à son porteur est une carte magnétique DUOBUS de type GTML2, encodée avec l'abonnement « SOLIDAIRE 10 voyages », nominative et avec une photo d'identité récente de son titulaire.

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

- ✓ Bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), sans participation financière
  - (Justificatif(s) demandé(s) : photocopie dernière attestation du Quotient Familial de la CAF, datée de moins de 3 mois)
- ✓ Bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA) sans complément d'activité
  - (Justificatif(s) demandé(s) : photocopie dernière attestation de droit RSA délivrée par la CAF, datée de moins de 3 mois)
- ✓ Bénéficiaire de l'Aide Médicale de l'Etat (AME)
  - (Justificatif(s) demandé(s) : photocopie de la carte d'AME indiquant la date de fin de validité)

Pour chaque statut, fournir en sus un justificatif de domicile et d'identité.

Un extrait du règlement d'exploitation des transports urbains de Haut Bugey Agglomération est inscrit au dos de la demande de carte de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 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 titulaire de la carte ou son représentant légal reconnaît en avoir pris une entière connaissance et avoir compris les droits et obligations qui lui incombent à ce titre.

En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Haut-Bugey pour lui permettre de gérer 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 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 du titre de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » sont indiqués toutes taxes comprises en euros dans la grille tarifaire disponible à l'agence DUOBUS en gare, et sur le site internet [www.duobus.fr](http://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.

L'abonnement est à réglé au comptant, en un seul versement par chèque, par carte bancaire ou en espèces.

Titre disponible sur le réseau DUOBUS	Tarifs applicables au 1 <sup>er</sup> août 2023
Carte multi voyages « SOLIDAIRE 10 Voyages »	5,00€

La tarification solidaire appliquée sur cet abonnement est égale à 50% du tarif tout public (tarif applicable au 1<sup>er</sup> août 2023 égale à 10,00€)

Les tarifs sont susceptibles d'augmenter au 1<sup>er</sup> juin de chaque année, sauf en cas de modification des règles de TVA. Aucun frais de dossier n'est perçu lors de la création de la carte de transport, ni lors des réabonnements.

## 3- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

La carte multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » est utilisable sur l'ensemble des lignes régulières du réseau urbain DUOBUS, du lundi au samedi, hors jours fériés.

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.

Un voyage entamé est valable trente (30) minutes après sa validation billettique et au cours de ces trente (30) minutes, toute correspondance est autorisée.

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.

Lorsqu'il reste deux ou moins de deux voyages sur la carte de transport, un ticket papier est émis afin d'informer le titulaire du titre du nombre de voyages restant.

Lorsque la carte de transport ne contient plus aucun voyage valide, son titulaire peut la faire recharger auprès de l'agence DUOBUS en présentant obligatoirement les justificatifs demandés selon chaque statut identifié dans le paragraphe « 1- ABONNEMENT AU TITRE DE TRANSPORT »

Par son caractère nominatif, la carte multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » ne peut pas être :

- Utilisée par une personne autre que le titulaire de la carte de transport,
- Décomptée 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 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 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 multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » 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> juin 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, à la présentation obligatoire des justificatifs demandés selon chaque statut identifié dans le paragraphe « 1-ABONNEMENT AU TITRE DE TRANSPORT ».

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 « SOLIDAIRE 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. Le titre de transport sera alors rechargé à titre onéreux sur la nouvelle carte de transport, à la présentation obligatoire des justificatifs demandés selon chaque statut identifié dans le paragraphe « 1-ABONNEMENT AU TITRE DE TRANSPORT ».

Si l'état de la carte défectueuse permet la lisibilité du nombre de voyages restants, ceux-ci sont transférés sur la nouvelle carte.

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'utilisateur 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 des voyages restant sur une carte multi voyages n'est admis et ce à quelque titre que ce soit.

Si le titulaire du titre de transport se trompe de transport ou passe par inadvertance plusieurs fois sa carte sur la machine de validation, les voyages décomptés ne sont pas remboursés.

#### 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.

Pour toute utilisation frauduleuse du titre de transport « SOLIDAIRE 10 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 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.

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 « SOLIDAIRE 10 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](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 multi voyages « SOLIDAIRE 10 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 « SOLIDAIRE 10 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](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

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Haut-Bugey se réserve le droit de bloquer la carte de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » et d'inscrire son titulaire sur une liste d'opposition.

## **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 : [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 « SOLIDAIRE 10 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.

La carte de transport multi voyages « SOLIDAIRE 10 voyages » peut admettre simultanément ou successivement d'autres types d'abonnement.