

Conditions générales de vente de l'abonnement Sur l'application MYBUS

Les présentes conditions générales de vente forment avec le règlement d'exploitation du service et les conditions commerciales d'utilisation du titre de transport « Mybus », 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, 01100 Oyonnax).

1- ABONNEMENT AU TITRE DE TRANSPORT

L'application MyBus développée par le fournisseur Monkey Factory facilite l'usage des transports en commun en proposant aux usagers des informations sur le réseau de transport et en leur permettant de réserver, d'acheter et de valider des titres de transport dématérialisés.

Le Délégué sur le réseau DUOBUS, Keolis Haut-Bugey, donne mandat au Fournisseur pour vendre, facturer et de collecter auprès des usagers le paiement des m-Tickets et autres titres dématérialisés pour le compte du Délégué dans les conditions du présent Contrat.

Le titre de transport dématérialisé et appelé « Mybus », valable sur le réseau DUOBUS, est attributif, c'est-à-dire strictement personnel. Le caractère attributif du titre dématérialisé se traduit notamment visuellement par la photographie du porteur du smartphone sur l'écran de ce dernier lors de son utilisation pour se déplacer sur le réseau DUOBUS.

Le téléchargement de l'application est gratuit, l'utilisation des fonctions autres que l'achat de titres de transport dématérialisés (guide horaire, calcul d'itinéraire, plan du réseau, etc.) ne nécessite pas la création d'un compte client par l'utilisateur (ci-après « Compte client »).

Seul l'achat du titre de transport DUOBUS appelé « Mybus » est souscrit sur smartphone ou sur le site internet Mybus, sur action personnelle du client porteur de son téléphone ou de son représentant légal, et se fait à titre onéreux. L'utilisateur doit se créer un Compte client MyBus.

L'application MyBus permet la vente sur le réseau DUOBUS des titres de transport dématérialisés listés ci-après, ce 24H/24 et 7j/7, aux tarifs en vigueur sur le réseau, et ce que client soit physiquement présent sur place ou non :

- Ticket à l'unité (appelé aussi « m ticket »),
- Carte multivoyages à 10 voyages,
- Carte mensuelle.

Une fois le(s) titre(s) de transport acheté(s), l'utilisateur doit ouvrir l'application MyBus puis flasher l'un des QR codes apposés sur les véhicules afin de composer virtuellement son m-ticket. L'application génère alors automatiquement un écran de contrôle que l'Usager peut montrer au conducteur à la montée ou à un contrôleur durant son trajet.

L'inscription à l'achat de titres de transport sur l'application Mybus vaut l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

A ce titre, le représentant légal du porteur du téléphone ou le porteur du téléphone 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.

En souscrivant au service, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par le fournisseur Monkey Factory pour les procédures de contrôle et pour lui permettre de gérer ses contrats. Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité et la photo affichées sur l'écran du téléphone et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents en charge du contrôle de la fraude.

Le titre de transport Mybus est utilisable sur l'ensemble du réseau DUOBUS, toute l'année, du lundi au samedi hors jours fériés. Il permet de voyager sur le réseau, à son gré et sans limitation, par décompte sur le compte client du nombre de voyages effectués et réglés par le client.

Le titre de transport Mybus ne permet pas le décompte pour le transport simultané de plusieurs personnes sur un même trajet.

Le client atteste que les informations qu'il fournit, 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.

2- TARIFICATION ET PAIEMENT

2-1 Tarification

Le tarif des titres de transports vendus sur l'application Mybus 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.

Titre disponible sur le réseau DUOBUS	Tarif applicable au 1^{er} août 2023
Titre de transport dématérialisé sur l'application Mybus	Ticket unité, au prix de 1€10 Carte 10 voyages, au prix de 9€50 Abonnement « Mensuel + 26 ans », au prix de 25€00

Les tarifs sont susceptibles d'augmenter au 1^{er} 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.

2-2 Paiement

Le Fournisseur de l'application Mybus met en place un système de paiement dématérialisé utilisant un Terminal de Paiement Virtuel (TPV) de type PayBox by Verifone. Le client reçoit alors sur son téléphone la facture afférente à son achat et son achat de titres dématérialisés apparaît sur son compte client.

3- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport.

Le titre de transport dématérialisé Mybus est valable sur les lignes régulières du réseau DUOBUS du lundi au samedi, hors jours fériés.

Un voyage entamé est valable trente (30) minutes après sa validation dématérialisée et au cours de ces trente (30) minutes, toute correspondance est autorisée. En correspondance, l'usager doit montrer son écran de téléphone au conducteur du bus.

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

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, s'il perd ou se fait voler son téléphone ;
- Déménagement hors territoire HBA, mutation professionnelle, décès du porteur.

4- SUSPENSION ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport constatée par un contrôleur mandaté sur le réseau DUOBUS, 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 (...), l'auteur s'expose au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation de la police des transports de voyageurs.

La constatation de l'infraction 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.

5- DONNEES PERSONNELLES

Le Fournisseur est autorisé à traiter pour le compte de Keolis Haut-Bugey responsable du traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

- Achat, stockage et validation de m-Ticket ;
- Création et gestion de comptes utilisateurs.

La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte, le stockage et la consolidation en statistiques.

La ou les finalité(s) du traitement sont : l'utilisation d'un compte MyBus pour acheter et valider un titre de transport dématérialisé, ainsi que l'analyse de fréquentation et d'utilisation du réseau.

Les catégories de personnes concernées sont des usagers de transports en commun.

Aucune donnée personnelle des usagers n'effectuant qu'une consultation de Mybus n'est collectée.

Le Fournisseur ou son sous-traitant s'engage à :

- Traiter les données en respect du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données,
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la finalité supra,
- Prendre en compte, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut,
- Fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement l'information relative aux traitements de données qu'il réalise,
- Notifier à Keolis Haut-Bugey toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance.

Les données collectées par Keolis Haut-Bugey auprès du Fournisseur ne servent quant à elles qu'à la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique. 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.

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.

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

Dans le cas où un usager du Réseau ayant acheté un titre de transport dématérialisé via l'application ou le site internet MyBus adresserait une réclamation liée à :

- L'application et au site internet MyBus, en ce compris toute difficulté liée à la délivrance des titres de transport, ou liée à la mauvaise intégration sur ces interfaces des informations tarifaires fournies par le délégataire : le Fournisseur s'engage à prendre en compte la réclamation et fera son affaire de résoudre ou rectifier la cause de la réclamation. Le Fournisseur est seul responsable du bon fonctionnement de l'application et du site Internet MyBus ; dans cette fin, Keolis Haut-Bugey s'engage à transmettre au Fournisseur toutes demandes et réclamations qu'il recevrait d'un usager concernant le domaine de compétence du Fournisseur ;
- Aux difficultés quant aux titres de transport (hors celles précédemment visées, relevant de la responsabilité du Fournisseur) et au service de transport concerné : Keolis Haut-Bugey s'engage à prendre en compte la réclamation et fera son affaire de résoudre ou rectifier la cause de la réclamation. Le Délégataire est seul responsable de la politique de remboursement et dédommagement d'un usager en cas de plainte de ce dernier, relative aux titres et au service de transport. Pour ce faire, le Fournisseur s'engage à transmettre au Délégataire toutes demandes et réclamations qu'il recevrait d'un Usager concernant le domaine de compétence du Délégataire.

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, 01100 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 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 « Mybus » et à son représentant légal le cas échéant.