

## Conditions générales de vente du Billet Groupe

Les présentes conditions générales de vente forment avec le règlement d'exploitation du service et les conditions commerciales d'utilisation du titre de transport « Billet Groupe », 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 « Billet Groupe » sur le réseau DUOBUS désigne tout déplacement de formation dont l'effectif est d'au moins égal à dix (10) personnes.

Sa vente est effectuée exclusivement en agence commerciale Keolis Haut-Bugey – réseau DUOBUS (désignée ci-après par *agence DUOBUS*).

Le « Billet Groupe » est utilisable sur les lignes régulières du réseau DUOBUS toute l'année, du lundi au samedi, hormis les jours fériés.

Tous les usagers du réseau des transports publics de voyageurs de Haut Bugey Agglomération peuvent en bénéficier.

Tout client ou tout organisme souhaitant effectuer une « sortie de groupe » sur les lignes régulières du réseau DUOBUS et bénéficier du tarif afférent, doit obligatoirement adresser à l'agence DUOBUS sa demande de transport au minimum 72 heures avant le voyage.

La demande est transmise à l'agence DUOBUS selon le cas directement par remise au guichet, par courriel à [duobus@keolis.com](mailto:duobus@keolis.com), par courrier postal ou par téléphone avec confirmation par courriel ou courrier.

La demande de transport doit comporter :

- le nom du responsable et/ou de l'organisme en charge du déplacement,
- le nombre de passagers,
- toute mention particulière utile à la qualité du service (exemples : PMR avec équipements, poussettes, ...),
- l'adresse de facturation.

Dans le cas des demandes émanant d'organismes, la demande de transport doit être connue et validée par l'autorité responsable du paiement de la facture.

A réception de la demande, l'agence DUOBUS étudie la faisabilité du transport et communique en retour les éléments utiles à son organisation et à sa tenue.

Le non-respect des prescriptions stipulées ci-avant ne permet pas de faire bénéficier le « Groupe » du tarif réduit : le « Groupe » en tant que formation constituée peut également se voir refuser l'accès au bus en situation de forte affluence et, à titre individuel chaque voyageur doit s'acquitter du tarif normal.

A la confirmation de la tenue du transport du groupe, l'agence DUOBUS rédige l'ordre de transport « Groupe » à destination du conducteur de la ligne concernée par le futur transport. Le jour du transport, le responsable du Groupe à la montée dans le véhicule, se présente au conducteur qui enregistre le nombre de passagers et émet un billet groupe contenant l'information finale du nombre de voyageurs.

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 responsable du groupe reconnaît en avoir pris une entière connaissance et avoir compris les droits et obligations qui lui incombent à ce titre.

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 l'organisateur du transport ou le responsable du groupe 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.

## 2- TARIFICATION ET PAIEMENT

Le tarif du « Billet Groupe » est indiqué 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.

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 du titre de transport et prendre financièrement en charge plusieurs contrats.

En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Aucun 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 « Billet Groupe » est payable dès réception de la facture, au comptant en agence ou par courrier, selon le cas par chèque, carte bancaire ou en espèces.

Titre disponible sur le réseau DUOBUS	Tarif applicable au 1 <sup>er</sup> août 2023
Billet Groupe (à partir de 10 personnes)	1,00 € par personne

Le prix du Billet Groupe est révisable chaque année, au 1<sup>er</sup> juin 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.

A la montée dans le bus, le conducteur compte le nombre de personnes formant le groupe, mentionne le chiffre sur le billet remis au responsable du groupe ainsi que sur le duplicata de billet qu'il remet en fin de service au guichet de l'agence commerciale DUOBUS. L'agence DUOBUS ajuste la facturation au regard du nombre exact de personnes ayant formé le groupe.

## 3- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

Le « Billet Groupe » est utilisable sur les lignes régulières du réseau DUOBUS toute l'année, du lundi au samedi, hors jours fériés.

Le « Billet Groupe » est validé par le conducteur du bus, y compris en correspondance, c'est-à-dire dès lors que le groupe 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 interligne est autorisée.

Si le besoin et la nature du déplacement du groupe n'offre pas une possibilité de prendre une correspondance dans ces 30 minutes, pour tout emprunt complémentaire de véhicule en ligne, le groupe s'acquitte d'un titre de transport « Groupe » supplémentaire.

Pour tout voyage entamé, le « Billet Groupe » n'est pas remboursé.

Pour tout voyage annulé avant sa tenue, il n'est pas donné suite à une facturation.

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 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 du titre de transport par l'agence DUOBUS, celui-ci ne pourra plus être utilisé.

En cas de perte ou de vol, il n'est pas procédé à la remise d'un nouveau billet duplicata par le conducteur ni à un quelconque remboursement.

En cas de dégradation et/ou d'illisibilité du billet, il n'est pas procédé à son duplicata. Le client doit par conséquent veiller à ce que son titre de transport ne soit pas dégradé.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'utilisateur ne peut voyager sans titre de transport. Le client devra par conséquent s'acquitter du prix pour l'achat d'un nouveau titre de transport.

#### **4- SUSPENSION ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT**

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, dans le cadre d'une falsification ou d'une tentative de falsification du « Billet Groupe ».

Pour toute utilisation frauduleuse du titre de transport « Billet Groupe » constatée par un contrôleur mandaté sur le réseau DUOBUS, le responsable du groupe s'expose à la retenue du titre de transport, au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation de la police des transports de voyageurs et à d'éventuelles poursuites judiciaires.

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

La vente du titre de transport « Billet Groupe » ne fait l'objet d'aucun traitement de données à caractère personnel.

#### **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, 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](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**

L'engagement du représentant légal de l'organisme, du responsable du groupe, et/ou des clients formant le groupe vaut acceptation par ces derniers des présentes conditions générales de vente et du règlement d'exploitation du réseau DUOBUS.

A ce titre, le représentant légal de l'organisme, le responsable du groupe et les clients formant le groupe reconnaissent en avoir pris une entière connaissance et avoir compris les droits et obligations qui leur incombent à ce titre.