

## Conditions générales de vente de l'abonnement Annuel + 26 ans

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 « *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* », 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**

L'abonnement annuel valable sur le réseau DUOBUS appelé « *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* » est attributif, c'est-à-dire selon le cas :

- Strictement personnel,
- Ou cessible (cas d'une association ou d'un organisme constitué).

Le titre de transport sur le réseau DUOBUS appelé *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS*, est souscrit 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 service.

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.

En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Haut-Bugey pour les procédures de contrôle et 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 titre de transport *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* 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 comptabilisation sur le valideur billettique installé dans le bus ou l'autocar du nombre de passages effectués par le client, sur le mois calendaire.

Il est valable, dès sa remise au client par l'agence commerciale, sans limitation de durée sauf en cas de révocation du mandat de prélèvement automatique.

Les usagers des réseaux urbain et scolaire DUOBUS peuvent bénéficier de cet abonnement annuel « *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* ».

Le titre de transport *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* consiste en une carte magnétique DUOBUS de type GTML2, encodée avec le contrat à post-paiement, et personnalisée avec le nom et la photo d'identité récente de son utilisateur ou du logo de l'entreprise, de l'association ou de l'organisme en question, mettant à disposition le titre de transport « *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* » à ses employés ou à ses membres.

Le titre de transport *ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS* 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, 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.

## **2- TARIFICATION ET PAIEMENT**

Le tarif de l'abonnement « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS », 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.

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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS », est payable :

- Au comptant, en CB, Espèces ou chèques
- Par prélèvements en 10 mensualités sans frais.

<b>Titre disponible sur le réseau DUOBUS</b>	<b>Tarif applicable au 1<sup>er</sup> août 2023</b>
<b>ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS</b>	250,00€

Les tarifs sont susceptibles d'augmenter au 1<sup>er</sup> juin de chaque année, le nouveau tarif étant applicable à la date anniversaire de l'Abonnement.

Aucun frais de dossier n'est perçu lors de la création de la carte de transport, ni lors des réabonnements.

La délivrance d'une carte ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS est soumise préalablement à la constitution en agence DUOBUS du dossier d'autorisation de paiement par prélèvement automatique (décrit ci-après).

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

La carte de transport « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS » est valable dans tous les autocars scolaires et les autobus 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 billettique et au cours de ces trente (30) minutes, toute correspondance est autorisée.

En correspondance, l'utilisateur doit néanmoins passer de nouveau sa carte sur le pupitre de validation. Il est précisé que l'espace-temps d'emprunt des transports vérifié par l'agence en fin de mois conditionne la comptabilisation des voyages payés par l'utilisateur.

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.

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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS » 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 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> juin de chaque année, et sont disponibles en agence commerciale et sur le site internet de l'agence.

Le contrat d'abonnement sera alors de nouveau encodé sur la nouvelle carte 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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS », 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 contrat d'abonnement sera alors de nouveau encodé sur la nouvelle carte de transport.

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'abonné 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, du vol ou de la dégradation de sa carte de transport et l'édition de sa nouvelle carte.

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

Le contrat d'abonnement peut être suspendu de plein de 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 ;
- En cas de rejet bancaire, il est suspendu à date de connaissance du rejet. Il est résilié au bout de 3 rejets pour un même payeur.

Pour toute utilisation frauduleuse du titre de transport nominatif multi voyages « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS » 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 titulaire du titre de transport ou son représentant légal peut résilier l'abonnement « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS », à tout moment. Il demeure redevable du prix du nombre de voyages effectués depuis le dernier arrêté mensuel calendaire.

La suspension ou la résiliation du titre de transport « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS » n'entraîne pas la suspension de la facturation du service. Le prélèvement automatique continue de s'opérer jusqu'à l'échéance mensuelle suivante pour prise en facturation des derniers voyages réalisés avant résiliation complète du contrat.

Le réseau émetteur du titre signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

Le réseau DUOBUS se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude ou défaut de paiement.

## **5- PAIEMENT PAR PRELEVEMENT SEPA**

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014.

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Haut-Bugey sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat.

Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Haut-Bugey à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par « une Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document.

Seuls les paiements de type récurrent peuvent s'effectuer par le moyen d'un prélèvement.

Lors de la conclusion du contrat de transport ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS, le client doit compléter et signer ce mandat de prélèvement, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer son identifiant international de compte bancaire (IBAN) ainsi que son l'identifiant de sa banque (BIC).

Le client doit également conserver la Référence Unique de Mandat (RUM) et l'identifiant créancier SEPA (ICS) figurant sur le mandat de prélèvement.

Lors de toute conclusion du contrat de transport et de la signature du mandat de prélèvement, le client doit communiquer des informations exactes et complètes et informer dans les meilleurs délais Keolis Haut-Bugey de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via l'agence commerciale DUOBUS. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Haut-Bugey en cas de litige.

Une notification préalable à l'attention du débiteur est obligatoire quatorze (14) jours avant la réalisation du prélèvement. Cette notification préalable peut intervenir dans un délai différent en cas d'un commun accord entre le débiteur et le créancier.

En cas de fraude, les prélèvements automatiques sont maintenus.

Ils prennent en compte tous les voyages réalisés par le porteur du titre de transport à la date de constatation de la fraude ou de signalement en agence DUOBUS par le titulaire de la perte ou du vol de celui-ci.

Le client peut contester un prélèvement auprès de sa banque dans un délai de :

- Huit (8) semaines à compter de la date de débit de son compte bancaire lorsqu'il s'agit de contester un prélèvement autorisé
- Ou dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte bancaire s'il s'agit d'un prélèvement non autorisé.

En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Haut-Bugey se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion afférents.

Pour toute demande de modification ou de révocation du mandat de prélèvement, le client doit s'adresser à l'agence commerciale DUOBUS située Hall de la gare - Place Vaillant-couturier – 01 100 OYONNAX.

Toute révocation du mandat de prélèvement SEPA entraînera la résiliation de l'abonnement concerné.

Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

Un client dont le compte est débiteur et dont le paiement de l'abonnement est rejeté, ne peut pas souscrire de nouvel abonnement ou acheter un titre de transport qu'il ne paierait pas au comptant.

Les frais de rejets bancaires sont à la charge du payeur et le rejet bancaire entraîne la suspension immédiate de l'adhésion à un titre de transport, jusqu'à sa régularisation par tout mode de paiement.

Tout nouveau mandat de prélèvement assorti d'un relevé d'identité bancaire (RIB) doit être communiqué avant le 20<sup>ème</sup> jour du mois en cours pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations ou des notifications adressées par Keolis Haut-Bugey en cas de litige.

## **6- 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 ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS, 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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS », 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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS ». 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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS ».

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

## **7- 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).

## **8- 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.

## **9- DISPOSITIONS DIVERSES**

Les conditions générales de vente s'imposent à la fois à l'abonné « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS » 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 « ABONNEMENT ANNUEL + 26 ANS » peut admettre simultanément ou successivement d'autres types d'abonnement