

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT**

– <avril 2020>

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Vbus exploité par Keolis Vesoul et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport Vbus le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Vesoul applicable à l'ensemble du réseau Vbus et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale, en gare et sur le site [www.vbus.fr](http://www.vbus.fr).

### **1 – ABONNEMENT**

Tout abonnement valable sur le réseau Vbus est strictement personnel et incessible.

Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte Vbus nominative ou anonyme. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Vbus. 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.

En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Vesoul pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Vesoul, au format numérique.

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 remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au véhicule de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Il est également proposé une carte anonyme afin de ne pas figurer dans le fichier client. Toutefois, la carte anonyme ne permet pas à Keolis Vesoul de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

### **2 – TARIFICATION ET PAIEMENT**

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à la boutique Mobilité-Pôle d'Echange Multimodal Vesoul, sur le site internet [www.vbus.fr](http://www.vbus.fr) et sont révisables chaque année.

Keolis Vesoul se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. 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 et des frais engendrés.

Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.

Les abonnements doivent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.

#### **Dispositions particulières pour le paiement par prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Vesoul sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Vesoul 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. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée le 5 de chaque mois.

Lors de la souscription d'un abonnement le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat.

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Vesoul de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le formulaire contact sur le site [vbus.fr](http://vbus.fr) ou par courrier à Keolis Vesoul Z.I Ovest – Rue des Saules – 70 000 NOIDANS LES VESOUL ou en se rendant à la Boutique Mobilité

Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 15 d'un mois 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 et/ou notifications adressées par Keolis Vesoul en cas de litige.

À la demande du client, Keolis Vesoul peut envoyer une attestation pour employeur chaque mois. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines.

À compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Monts Jura se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit en se rendant à la Boutique Mobilité Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

### **Abonnement « Pass Liberté » :**

L'abonnement ne peut être obtenu qu'à la Boutique Mobilité, accompagné de tous les documents nécessaires. L'utilisation de l'abonnement « Pass Liberté » se fait à la validation et non pas sur une périodicité mensuelle ou annuelle. Il est chargeable sur la carte Vbus uniquement.

Le paiement relatif aux validations effectuées du 1er au dernier jour du mois, se fait uniquement par prélèvement (post-paiement) :

Le prélèvement interviendra le 15 du mois M+2.

Si le client n'effectue aucun voyage, il ne sera pas prélevé : le Post-Paiement est un service sans engagement de consommation.

À chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera automatiquement au nouveau tarif en vigueur.

L'abonnement « PASS Liberté » est sans engagement de durée. Il peut être résilié à tout moment en se rendant à la Boutique Mobilité avant le 15 du mois en cours, pour le mois suivant.

### **3 – UTILISATION DU TITRE**

Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport : bus, car ou véhicule de transport à la demande, même en correspondance.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, 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(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Vbus et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

En cas de perte ou de vol de sa carte Vbus, le Client devra procéder au paiement du duplicata Le prix des duplicatas est disponible à la boutique Mobilité-Pôle d'Echange Multimodal Vesoul ou sur le site internet [www.vbus.fr](http://www.vbus.fr) et est susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes anonymes ne permettent pas à Keolis Vesoul de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement de la carte venant d'une utilisation inadéquate par le client, (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), celui-ci devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

Si le dysfonctionnement vient d'une défaillance technique, la carte sera remplacée gratuitement.

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

L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Mutation professionnelle hors de l'agglomération de Vesoul imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Vbus Citadine, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Vbus Junior 1 ou Junior 2.
- Déménagement hors de la Communauté d'Agglomération de Vesoul de l'abonné
- Décès de l'abonné

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, à Keolis Vesoul – ZI. Ouest – Rue des Saules – 70 000 NOIDANS LES VESOUL. La carte doit également être restituée.

La carte de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/12<sup>ème</sup> de l'Abonnement de l'année souscrit.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

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

Keolis Vesoul propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de Keolis Vesoul qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans/hors de l'Union Européenne et aux filiales du Groupe Keolis. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Vesoul.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, à [keolis-vesoul@keolis.com](mailto:keolis-vesoul@keolis.com)

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 Vbus.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Vesoul se réserve le droit de bloquer la carte Vbus et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

#### **6- RECLAMATION**

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Vesoul – Z.I Ouest – Rue des Saules – 70 000 NOIDANS LES VESOUL. et sur le site [www.vbus.fr](http://www.vbus.fr), rubrique contact.

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.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Vbus 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 MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### **7-APPLICATION ET MODIFICATION**

Keolis Vesoul se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet du réseau Vbus

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.