

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DE MOVENTIS CHALONS-EN-CHAMPAGNE

PREAMBULE

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport sans contact et des titres de transport dématérialisés utilisables sur le réseau SITAC, exploité par Moventis Châlons-en-Champagne.

Elles s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support, support physique établi par le réseau ou téléphone portable via l'application « SITAC ». Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service, le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et Moventis Châlons-en-Champagne, applicables à l'ensemble du réseau SITAC.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site www.sitac.net

ARTICLE 1 - LES SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT

1.1 LES SUPPORTS PHYSIQUES

La délibération n° 2011-107 du 28 avril 2011 de la CNIL prévoit que les exploitants et les autorités organisatrices de transport public, qui mettent à disposition des Clients voyageurs des cartes nominatives de transport, doivent également leur laisser le choix d'utiliser des cartes de transport anonymes.

L'autorité organisatrice de transport doit également prévoir le chargement de voyages sur des cartes qui préservent l'anonymat des déplacements.

Il existe deux types de supports de titres de transport :

- la carte nominative : le support est personnalisé et le client voyageur figure dans le fichier client, elle permet à Moventis Châlons-en-Champagne de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à des opérations de Service Après-Vente.

- le billet sans contact : le support souple n'est pas personnalisé et le client voyageur ne figure pas dans le fichier client.

Le client doit s'acquitter des frais de support, selon tarifs en vigueur disponibles sur la plaquette tarifaire et sur le site www.sitac.net

1.2 ACHAT EN LIGNE DE TITRES DEMATERIALISES

L'achat en ligne s'effectue à travers le service disponible sur les applications de téléphonie mobile « SITAC » disponible sur l'App store (iOS) et le Play Store (android) (ci-après l'« Application »).

L'achat de titres de transport dématérialisés est réservé aux utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente dans leur intégralité, ainsi que des Conditions Spécifiques propres à chaque type de titre de transport.

De façon préalable à chaque commande : tout achat implique l'acceptation sans réserve par le client des Conditions Générales de Vente, des Conditions Spécifiques propres à chaque type de titre de transport commandé, ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation du service de paiement de Payzen.

Pour plus d'informations sur les Conditions Générales d'Utilisation de Payzen : <https://payzen.eu/>

ARTICLE 2 - LES TITRES DE TRANSPORT : ABONNEMENTS ET PASS VOYAGES

2.1- LES ABONNEMENTS

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

2.1.2 Dans la cas où le bénéficiaire achète son titre sur l'éboutique SITAC ou en agence commerciale, ce dernier doit être titulaire d'une carte sans contact nominative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci. Dans le cas où le bénéficiaire n'est pas titulaire d'une carte sans contact nominative, il peut recharger son abonnement sur son téléphone en utilisant l'application SITAC.

2.1.3 Pour bénéficier des tarifs réduits ou spécifique, le bénéficiaire doit présenter sur l'éboutique SITAC, l'application SITAC ou en agence commerciale, des pièces justificatives précises.

2.1.4 En souscrivant à une carte nominative sans contact, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Moventis Châlons-en-Champagne pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Moventis Châlons-en-Champagne, au format numérique.

2.1.5 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.

2.1.6 S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

2.2- LES PASS VOYAGES

2.2.1 Le bénéficiaire doit être titulaire d'un support (carte sans contact nominative ou d'un billet sans contact) sur lequel est chargé le ou les pass Voyages. Dans le cas contraire, il peut acheter son pass voyages sur l'application SITAC ou encore à bord des véhicules, sur les valideurs à l'aide de sa carte de paiement sans contact.

2.2.2 La gamme tarifaire propose plusieurs types de Pass Voyages permettant de voyager sur différents types de services du réseau (les conditions sont précisées dans la gamme tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site SITAC).

ARTICLE 3 - CHARGEMENT, TARIFICATION ET PAIEMENT

3.1- LE CHARGEMENT

3.1.1. Le chargement des abonnements se fait en se présentant physiquement en agence commerciale, ou auprès des relais dépositaires (pour certains titres), par le biais de l'application (pour certains titres) ou par le biais de la eboutique : www.sitacmaboutiqueenligne.net (pour certains titres).

3.1.2. Le chargement des Pass Voyages se fait en se présentant physiquement en agence commerciale, auprès des relais dépositaires, auprès des conducteurs, par le biais des applications (pour certains titres) ou par le biais de la eboutique : www.sitacmaboutiqueenligne.net (pour certains titres).

3.1.3. Modalités d'accès au service de ventes de titres dématérialisés disponible sur l'Application

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Moventis Châlons-en-Champagne et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

Moventis Châlons-en-Champagne peut être amené à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

Afin d'accéder au service, l'utilisateur doit définir un mot de passe selon les préconisations sécuritaires mises en place. Ce mot de passe est strictement confidentiel. L'utilisateur engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants de connexion par une tierce personne.

L'utilisateur doit être connecté au réseau data (internet) par le biais d'un réseau wifi, GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités proposées par l'application. Si l'achat ne peut être effectué, l'utilisateur ne doit pas supprimer l'application et doit vérifier sa connexion internet.

3.2- LA TARIFICATION

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site internet www.sitac.net, sur l'Application et sont révisables chaque année.

Les titres de transport dématérialisés sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est définie par Moventis Châlons-en-Champagne. Elle est susceptible d'évoluer chaque année et à tout moment suivant les contraintes réglementaires ou fiscales (hausse de TVA par exemple).

3.3- LE PAIEMENT

3.3.1 Moventis Châlons-en-Champagne 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.

3.3.2 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

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

3.3.4 Dispositions particulières pour les abonnements annuels :

Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces, sous réserve d'acceptation du dossier par Moventis Châlons-en-Champagne.

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

- Mutation professionnelle hors de l'agglomération de Châlons-en-Champagne imposée par l'employeur de l'abonné, mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Scolaire/18 / - de 26 ans, déménagement hors de l'agglomération dans le cas d'un cursus scolaire.

- 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, au service commercial du réseau SITAC, Chemin des grèves - 51000 Châlons-en-Champagne. La carte doit également être restituée.

Remboursement de l'abonnement annuel payé au comptant : le remboursement se fera sur la base du prix de l'abonnement annuel déduction faite des mois utilisés au tarif de l'abonnement mensuel.

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

Moventis Châlons-en-Champagne peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.

Moventis Châlons-en-Champagne se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

3.3.5 Dispositions particulières pour les titres dématérialisés

Seule la carte bancaire est acceptée pour l'achat de titres de transport dématérialisés.

Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé Payzen. Il est précisé que Moventis Châlons-en-Champagne ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au client, Moventis Châlons-en-Champagne peut résilier ou suspendre temporairement la vente des titres de transport, les frais en découlant étant à la charge du client et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre du client.

L'utilisateur procède au paiement sécurisé par le biais de l'établissement de paiement Payzen agréé par l'ACPR (L'autorité de contrôle prudentiel et de résolution dépendant de la Banque de France), qui assure la gestion et le contrôle des flux de paiement.

Payzen est enregistré au registre de l'ACPR en qualité d'Etablissement de Paiement hybride, sous le numéro 16828. Son numéro SIREN est le 817491236 et son LEI est le 969500NYI7UYV1Y67N13.

A tout instant, conformément à la loi, il est possible de vérifier l'agrément de ladite société sur le site www.regafi.fr, comme Établissement de Paiement. Le site internet de l'établissement de paiement Payzen est le suivant : <https://payzen.eu>

En cas de défaut de paiement, SITAC peut réclamer au client, en plus du montant de la transaction, des frais de gestion.

ARTICLE 4 - UTILISATION DES TITRES

5.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport même en correspondance : bus (lignes régulières et doublages scolaires), à bord des services TPMR et Transport à la Demande.

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

- en cas de journées gratuites décidées par l'AO 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 et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

5.3 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'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

5.4 En cas de perte ou de vol de sa carte sans contact, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale, sur le site internet et est susceptible d'être modifié à tout moment. En cas de perte de carte sans contact nominative, les titres seront rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les billets sans contact anonymes ne permettent pas à Moventis Châlons-en-Champagne de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

5.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact nominative

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation - SAV. Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le Client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le Client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

5.6. Utilisation des titres dématérialisés

Pour voyager avec les titres de transports dématérialisés, le client doit utiliser les Applications pour smartphone.

A - Connexion Internet et batterie

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour composer et voyager avec les titres de transport dématérialisés. Avant de monter à bord d'un véhicule, le client doit être en possession d'un titre de transport dématérialisé en cours de validité et doit s'assurer que son

smartphone disposera de suffisamment de batterie pour couvrir l'intégralité de son voyage. Le compostage d'un titre de transport dématérialisé nécessite une connexion à Internet.

B - Fuseaux Horaires

Lors du compostage du titre de transport, le téléphone de l'utilisateur doit être réglé sur le fuseau horaire Français (Paris). En aucun cas, l'utilisateur ne doit modifier l'heure de son smartphone suite à la validation d'un ticket, cela entraînerait une invalidation du titre de transport.

C - Tâche de fond

Nous conseillons à l'utilisateur de garder l'application ouverte en tâche de fond du smartphone lorsqu'un titre a été validé sur l'ensemble de son trajet. Si l'utilisateur ferme l'application en tâche de fond, celui-ci doit s'assurer d'une connexion réseau à la nouvelle ouverture de celle-ci pour permettre la régénération du titre de transport en cours de validité.

D - Reproduction

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un titre de transport de quelque manière que ce soit. La personne reproduisant un titre de transport et l'utilisateur de la copie du titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

E – Validation

La validation doit avoir lieu avant la montée dans le bus et les clients doivent présenter le titre au conducteur. Toute validation à l'intérieur du véhicule ou à la vue des contrôleurs (- d'une minute avant le contrôle) est interdite et pourra entraîner verbalisation.

F- Contrôle des tickets mobiles

A la montée dans le véhicule, le client doit montrer au conducteur son smartphone en étant positionné sur l'écran où les ronds tournent afin que cela soit facilement contrôlable par le conducteur à la montée dans le véhicule.

Si tel n'était pas le cas, le conducteur peut demander au client d'accéder à cet écran.

Le contrôle des titres de transport dématérialisés pourra également être effectué par le personnel de contrôle. Le contrôleur peut être amené à demander au client de se positionner sur l'écran où les ronds tournent.

En cas d'incapacité du client à présenter son titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé, perte de téléphone...), le client sera verbalisé pour l'absence de titre conformément au règlement intérieur du réseau SITAC.

ARTICLE 6 - DONNEES PERSONNELLES

6.1.1 Les données personnelles collectées par Moventis Châlons-en-Champagne 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, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la réservation sur les services spécifiques ainsi que la mesure et la qualité de fonctionnement du système billettique. Le destinataire exclusif des données est Moventis Châlons-en-Champagne dont le siège social est situé Chemin des grèves - 51000 Châlons-en-Champagne, qui agit en qualité de responsable de traitement.

Conformément au RGPD et à la loi « informatique et libertés » mise à jour en Juin 2018 les destinataires des données sont uniquement les personnels habilités de Moventis Châlons-en-Champagne.

Les données sont conservées durant toute la durée d'exécution du contrat. En cas de non-utilisation de nos services, Moventis Châlons-en-Champagne se verra dans l'obligation d'effacer toutes les données aux termes de l'année échue.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de vos données et d'un droit à la portabilité de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO), vous pouvez en faire la demande par voie électronique : contact.sitac@moventis.com ou par courrier postal : Moventis Châlons-en-Champagne – Délégué à la protection des données - Chemin des grèves - 51000 Châlons-en-Champagne. Moventis Châlons-en-Champagne dispose d'un délai d'un mois pour apporter une réponse motivée à votre demande. Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par voie postale : CNIL, 3 place de Fontenoy – 75007 PARIS, ou saisir une autorité judiciaire.

Le Site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et a reçu le numéro 1835831 V 0.

ARTICLE 7 - RECLAMATION / SERVICE APRES VENTE

Pour toute contestation ou toute question relative à un dysfonctionnement du service de ventes de titres dématérialisés, le Client pourra écrire à Moventis Châlons-en-Champagne, Service commercial – Chemin des grèves - 51000 Châlons-en-Champagne ou téléphoner au 03 26 69 59 00, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h30 ainsi que le samedi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

ARTICLE 8 - APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 Moventis Châlons-en-Champagne 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 SITAC.

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

8.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

ARTICLE 9 - PERTE DE DONNEES

Moventis Châlons-en-Champagne ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence, tels que, notamment, les interdictions d'exporter résultant d'une décision gouvernementale, les mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, les blocages des transports de toute nature, les pannes électriques et téléphoniques...

ARTICLE 11 - NON RENONCIATION

Toute tolérance de l'une des parties envers la non-exécution ou l'exécution imparfaite par l'autre partie d'une ou plusieurs clauses ou obligations du présent contrat, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne saurait s'analyser en une renonciation, même implicite, aux droits découlant de ladite clause.

ARTICLE 12 - CESSION DU CONTRAT

Moventis Châlons-en-Champagne se réserve le droit de céder le présent contrat. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à Moventis Châlons-en-Champagne à compter de la date de la cession. Le Client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

ARTICLE 13 - SOUS-TRAITANCE

Il est expressément reconnu par le Client que Le Vendeur est autorisé à sous-traiter l'exécution de ses obligations issues du présent Contrat ou de toute opération de maintenance des services.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Ces conditions d'utilisation et de vente (CGVU) sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Les tribunaux français et notamment le tribunal de commerce de Châlons-en-Champagne sera seul compétent pour connaître de tout litige relatif au présentes, y compris, sans que cette énumération soit limitative, leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation et ses conséquences.

ARTICLE 15 – RECOURS A LA MTV (Médiation du Tourisme et du Voyage)

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Moventis Châlons-en-Champagne 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.