

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

– 01 janvier 2022

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Zest exploité par Keolis Menton Riviera 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 Zest, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Menton Riviera applicable à l'ensemble du réseau Zest et matérialisé par le titre de transport. L'intégralité des Conditions Générales et le règlement d'exploitation du service sont disponibles en boutique Zest ou sur le site www.zestbus.fr.

1 – ABONNEMENT

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

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

1.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Zest. 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.

1.4 En souscrivant à une carte d'abonnement Zest, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Menton Riviera pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Menton Riviera, au format numérique. 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 d'abonnement Zest.

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.

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 pénalement sanctionnée.

1.6 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.

1.7 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 Menton Riviera de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

2 – TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en boutique Zest et sur le site internet www.zestbus.fr et sont révisables.

2.2 Keolis Menton Riviera 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.

2.3 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.

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

2.5 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 Keolis Menton Riviera.

3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque bus, même en correspondance.

3.2 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 d'abonnement Zest et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

3.3 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'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

3.4 En cas de perte ou de vol de sa carte d'abonnement Zest, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en Boutique Zest ou sur le site internet 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 Menton Riviera de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

3.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation. 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.

4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

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

4.1.1 Mutation professionnelle hors de la Communauté d'Agglomération de la Riviera française imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement ANNEE Tout Public, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement ANNEE Jeunes

4.1.2 Déménagement hors de la Communauté d'Agglomération de la Riviera française de l'abonné ANNEE Senior

4.1.3 Décès de l'abonné

4.2 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 abonnement du réseau Zest situé au 6 Avenue de Sospel, 06500 MENTON. La carte doit également être restituée.

4.3 Abonnement payé au comptant : la carte d'abonnement Zest 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^{ème} de l'Abonnement de l'année souscrit.

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

4.7 Keolis Menton Riviera 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.

4.8 Keolis Menton Riviera se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

5 - DONNEES PERSONNELLES

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

5.2 Dans le cadre la gestion des titres de transport et des abonnements, Keolis Menton Riviera, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

- Gestion des titres et abonnements (souscription, délivrance, gestion des validations des titres...)
- Gestion, suivi et information client pendant toute la durée de validité de la carte et/ou des abonnements souscrits.
- Prévention et gestion des impayés,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,

- Gestion des vols et pertes des titres de transport,
- Gestion des infractions, recouvrement des amendes et détection du délit d'habitude,
- Gestion de l'interopérabilité avec les autres réseaux du département des Alpes Maritimes lorsqu'il s'agit d'un titre Pass Sud Azur ou Carte Sud Azur.
- Gestion des réclamations dans le cadre titres et abonnements souscrites,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par Keolis Menton Riviera
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres/abonnements souscrits adressée au Client,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- Gestion des demandes d'exercices de droits.

5.3 Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de Keolis Menton Riviera (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis auxquelles fait appel Keolis Menton Riviera dans le cadre de l'exécution du service de transport (hébergeur, assistance technique etc..), ainsi qu' à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où Keolis Menton Riviera serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

5.4 Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises à l'autorité Organisatrice et/ou aux autres exploitants du département des Alpes Maritimes exclusivement afin d'assurer cette interopérabilité des titres.

5.5 Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des titres et abonnements souscrits et la promotion des services de Keolis Menton Riviera conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité <https://www.zestbus.fr/politique-de-confidentialite>, disponible sur www.zestbus.fr. A la fin de la Délégation de service publique, vos données client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du Réseau afin d'assurer la continuité du service public.

5.6 Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu' il y a un fondement légal qui permet à Keolis Menton Riviera de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion des titres et abonnements
- Gestion, suivi et information clients concernant les titres et abonnements souscrits,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres et abonnements souscrits adressée au Client],
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des réclamations dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Prévention et gestion des impayés.
- Gestion des vols et pertes des titres de transport.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,

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

5.8 Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Keolis Menton Riviera, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible sur <https://www.zestbus.fr/politique-de-confidentialite>.

5.9 Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à : 6 Avenue de Sospel, 06500 MENTON, par e-mail à contact-zestbus@keolis.com.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau dpo.keolimentonriviera@keolis.com.

6- RECLAMATION

Pour toute contestation, le client pourra écrire à la Boutique Zest située au 6 Avenue de Sospel, 06500 MENTON ou téléphoner à la Boutique Zest au 04 93 35 93 60.

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 Keolis Menton Riviera 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.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Menton Riviera informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

7-APPLICATION ET MODIFICATION

7.1 Keolis Menton Riviera 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 www.zestbus.fr.
Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

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