



**Contrat de délivrance des Produits
Tarifaires des Services de Mobilité
du réseau ilévia
par les Fournisseurs de Services
Numériques Multimodaux**

Novembre 2025

Table des matières

PRÉAMBULE	6
1. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS	8
2. OBJET DU CONTRAT	10
3. DOCUMENTS CONTRACTUELS	10
4. DURÉE DU CONTRAT	11
5. OUVERTURE DE LA DISTRIBUTION VIA LE SERVICE NUMERIQUE DE VENTE	12
5.1 Description du Service Numérique de Vente	12
5.2 Périmètre fonctionnel du Service Numérique de Vente	12
5.3 Les API à utiliser pour le fonctionnement du SNV du Gestionnaire	13
5.4 Usage du Service Numérique de Vente	14
5.5 Sécurité du Service Numérique de Vente	14
5.6 Identifiants d'accès au Service Numérique de Vente	14
5.7 Disponibilité du Service Numérique de Vente	15
5.8 Gestion et niveau de service du Service Numérique de Vente	15
6. MODÈLE ÉCONOMIQUE	17
6.1 Modèle de Délivrance	17
6.2 Principes directeurs sur la compensation financière	17
6.3 Modèle de coûts	18
6.4 Conditions financières	20
6.4.1. L'encaissement global des fonds chez le FSNM	20
6.4.2. L'identification par les données de transaction (la clé du système)	20
6.4.3. La réconciliation comptable mensuelle	20
6.4.4 Modalités d'établissement des factures	21
6.4.5 Paiement des factures	21
6.5 Retard ou défaut de paiement	21
6.6 Remboursement	22
6.7 Fraude	22
7. DESCRIPTION ET ADMINISTRATION DU SERVICE NUMERIQUE MULTIMODAL	22
7.1 Description du Service Numérique Multimodal	22
7.2 Conformité générale du Service Numérique Multimodal	22
7.3 Engagements du Service Numérique Multimodal	23
7.4 Sécurité des équipements	23
7.5 Respect des critères de choix de l'Usager	24
7.6 Simplicité et qualité du parcours Usager	25
7.7 Accessibilité et RGAA	25
7.8 Gestion du service après-vente et des réclamations	25

8. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES.....	26
8.1 Emission des Produits Tarifaires	26
8.2 Encaissement des Produits Tarifaires	26
8.3 Garanties financières	27
8.4 Gratuité	30
9. GESTION ET TRANSMISSION DES DONNÉES.....	30
9.1 Principes et engagements relatifs à l'échange de données.....	30
9.2 Plan de gestion des données établi par le FSNM.....	31
9.3 Propriété des données échangées.....	31
10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	32
10.1 Définitions.....	32
10.2 Traitement des données à caractère personnel en tant que Responsable de Traitement Distinct.....	33
11. GOUVERNANCE	35
11.1 Généralités	35
11.2 Notifications.....	36
11.3 Comitologie et organisation complémentaire	36
12. IMAGE ET COMMUNICATION.....	38
12.1 Généralités	38
12.2 Respect de l'image des Parties.....	38
12.3 Utilisation des Signes Distinctifs	38
12.4 Garantie mutuelle d'éviction.....	39
13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	40
14. CONFIDENTIALITÉ.....	41
14.1 Généralités	41
14.2 Obligation de confidentialité et de sécurité.....	42
14.3 Durée des obligations de confidentialité.....	43
15. RESPONSABILITÉS	43
15.1 Responsabilités respectives des Parties.....	43
15.2 Encadrement des responsabilités.....	44
15.3 Suivi des engagements contractuels	45
16. AUDIT	46
17. IMPRÉVISION ET FORCE MAJEURE	46
17.1 Imprévision	46
17.2 Force majeure.....	48
18. MODIFICATION DU CONTRAT	48
19. CESSIION DU CONTRAT – <i>INTUITU PERSONAE</i>	48
20. MISE EN DEMEURE.....	48
21. SANCTIONS	49
22. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	49
22.1 Conciliation	49

22.2 Juridiction compétente	49
23. RÉSILIATION DU CONTRAT	49
23.1 Principe.....	49
23.2 Conséquences de la résiliation	50
23.3 Subrogation	50
24. DISPOSITIONS DIVERSES	51
24.1 Frais et honoraires	51
24.2 Non-renonciation	51
24.3 Clause réputée non écrite.....	51
24.4 Survivance de certaines clauses.....	51
24.5 Droit applicable – Langue du Contrat.....	51
24.6 Domiciliation – Notifications	51
ANNEXES	53

ENTRE LES SOUSSIGNÉES :

Keolis Lille ilévia, société anonyme à conseil d'administration, société à mission au capital de 5 000 000 d'euros, dont le siège social est situé sis Parc Europe – 340 -12 avenue de la Marne 59700 Marcq-en-Barœul, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 982 752 909, représentée par son Directeur Général, Monsieur Franck Garçon, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désignée « **le Gestionnaire** »
D'une part,

ET

[Dénomination du FSNM], société [forme], au capital de [XX] euros, dont le siège social est situé sis [adresse], immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de [Ville], sous le numéro [à compléter], représentée par [à compléter] en exercice, [nom], dûment habilité[e] aux fins des présentes,

Ci-après désignée « **le FSNM** »
D'autre part,

Ci-après désignées individuellement « **la Partie** » et collectivement « **les Parties** ».

PRÉAMBULE

Dans le cadre du Contrat de concession de service public, signé le 29 octobre 2024 pour la période allant du 1^{er} avril 2025 au 31 décembre 2031, la société Keolis Lille ilévia (ci-après « **le Gestionnaire** ») a été choisie par la Métropole européenne de Lille, Autorité Organisatrice de la Mobilité, pour la gestion et l'exploitation de son réseau de transports urbains de personnes sur le territoire de la MEL, appelé ilévia.

Le Gestionnaire est au cœur et participe activement à la stratégie de mobilité de la Métropole européenne de Lille et a pour ambition de l'accompagner dans le développement de son territoire.

La mission principale du Gestionnaire est ainsi d'organiser, de développer et de garantir un réseau de transports publics urbains de personnes et de services de mobilités durables performant, participant à son attractivité auprès des habitants mais aussi des voyageurs de passage.

Pour ce faire, le Gestionnaire œuvre notamment à :

- Développer et moderniser le réseau ilévia : le Gestionnaire pilote des projets d'envergure pour améliorer la qualité et l'efficacité du réseau et multiplie les services de mobilité dans une logique de multimodalité ;
- Coordonner les mobilités : le Gestionnaire s'assure de la cohérence et de l'intermodalité entre les différents modes afin de faciliter les déplacements des Usagers ;
- Promouvoir le réseau : le Gestionnaire sensibilise le public aux enjeux des transports publics et des mobilités durables et encourage leur utilisation par la mise en place d'outils rendant plus accessibles les services de mobilités proposés.

Par ailleurs, le Gestionnaire est responsable de l'émission des Produits Tarifaires des Services de Mobilité.

En application de l'article 28 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités, notamment codifié aux articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports, le Gestionnaire peut contracter avec tout Fournisseur de Service Numérique Multimodal qui souhaiterait proposer la vente de services de mobilité, de transport, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation dans des conditions raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées, sous condition pour le Fournisseur d'être en capacité de respecter diverses obligations notamment posées par l'article L. 1115-10 du code des transports.

Le Fournisseur de Service Numérique Multimodal, exploite ou est en mesure d'exploiter un Service Numérique Multimodal, par l'intermédiaire duquel il procède à la Délivrance de certains Produits Tarifaires de Services de Mobilité, conformément aux dispositions de l'article L. 1115-11, I du code des transports.

En application de l'article L. 1115-10, III du code des transports, la Délivrance des Produits Tarifaires par le Fournisseur de Service Numérique Multimodal doit être encadrée par un contrat conclu avec le Gestionnaire, dont le contenu est notamment encadré par les

articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports, ainsi que par les articles R. 1115-13 et suivants de ce même code.

Le [date], le FSNM a contacté le Gestionnaire, par voie de [moyen], et a sollicité la possibilité de pouvoir procéder à la Délivrance des Produits Tarifaires.

C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées afin de déterminer, au sein du présent Contrat, les conditions dans lesquelles le Fournisseur de Service Numérique Multimodal pourra effectuer la Délivrance des Produits Tarifaires, en application des dispositions précitées du code des transports et de ce Contrat.

CECI ETANT EXPOSÉ, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

1. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Pour les besoins du présent Contrat, les Parties conviennent que les termes, expressions et abréviations ci-après énumérés, dès lors qu'ils porteront une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« **Autorité Organisatrice de la Mobilité** » ou « **AOM** » : désigne la Métropole européenne de Lille qui bénéficie de cette qualité et exerce les compétences associées sur son ressort territorial, en application de l'article L. 1231-1 du code des transports.

« **Application Programming Interface** » ou « **API** » : désigne une interface de programmation d'application, ouverte et proposée par le propriétaire du programme. Cette API permet de se « brancher » sur une application aux fins d'échanger des données.

« **Compte Client Technique** » : désigne le compte unique attribué à un Usager, proposé par le Gestionnaire, auquel le FSNM se connecte et qui fait état de l'historique d'achat et des données personnelles du Client concerné.

« **Conditions Générales de Vente et d'Utilisation** » ou « **CGVU** » : désigne le contrat conclu entre le Fournisseur de Service Numérique Multimodal et chaque Usager d'un Service de Mobilité, qui détermine les conditions dans lesquelles les Usagers peuvent acquérir des Produits Tarifaires et précise les droits et obligations du Fournisseur de Service Numérique Multimodal et des Usagers dans le cadre desdits Services de Mobilité.

« **Contrat** » : désigne le présent Contrat, ses Annexes et ses éventuels Avenants, en vertu desquels le Gestionnaire autorise le FSNM à procéder à la Délivrance des Produits Tarifaires de Services de Mobilité, conformément aux articles L.1115-10 et L. 1115-11 du code des transports, et dans les conditions fixées aux présentes.

« **Contrat de concession** » : Contrat de concession de service public des transports urbains de personnes la Métropole européenne de Lille (MEL), conclu entre la MEL et Keolis Lille ilévia, pour la période allant du 1^{er} avril 2025 et au 31 décembre 2031.

« **Délivrance** » : désigne la possibilité pour le Fournisseur de Service Numérique Multimodal de délivrer les Produits Tarifaires de Services de Mobilité, en appliquant les conditions d'utilisation, de tarification et, le cas échéant, de réservation du réseau ilévia, imposées par l'AOM au Gestionnaire.

« **Distribution** » : désigne l'ensemble des actions nécessaires pour rendre un produit tarifaire disponible et correctement chargé/activé sur un support de titres de transport du Gestionnaire (carte PassPass), selon des règles d'éligibilité, de sécurité et de compatibilité, et avec une traçabilité complète.

« **Informations Confidentielles** » : désigne des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique et à caractère personnel, quelle qu'en soit la nature ou la forme, transmises par les Parties, dans le cadre du présent Contrat.

« **Fournisseur de Service Numérique Multimodal** » ou « **FSNM** » : conformément aux dispositions des articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports, le Fournisseur de Service Numérique Multimodal propose la Délivrance de Produits Tarifaires, émis par un

Gestionnaire de services, en application des stipulations d'un contrat conclu entre ces deux entités.

« **Garantie financière** » ou « **Garanties Financières** » : conformément aux dispositions de l'article R. 1115-13 du code des transports, une Garantie financière reconstituable annuellement est souscrite par le FSNM auprès d'un établissement de crédit, d'une société de financement, ou d'une entreprise d'assurance dûment agréée pour réaliser des opérations de caution sur le territoire de la République Française. Cette Garantie financière a pour objet de garantir le Gestionnaire contre un défaut de paiement / reversement du FSNM, qui perçoit les produits de la Délivrance des Produits Tarifaires. Par ailleurs, une autre Garantie financière reconstituable annuellement est contractée pour garantir le Gestionnaire contre tout défaut de paiement du FSNM des compensations financières de l'Article 6 et de l'Annexe 5. Enfin, le FSNM constitue une Garantie financière reconstituable annuellement pour le paiement d'une indemnité consécutive au refus et / ou à l'incapacité de communiquer la Base de données Clients créée par le FSNM et faisant état des informations citées au troisième alinéa de l'article R. 1115-14 du code des transports, dans les hypothèses prévues à l'Article 8.3.4.

« **Gestionnaire** » : l'article L. 1115-10 du code des transports dispose notamment que le Gestionnaire de services met à disposition des Services Numériques Multimodaux une interface permettant l'accès à son service numérique de vente. Keolis Lille ilévia revêt cette qualité au sens de cet article du code des transports. L'interface est assurée au moyen d'API, tels que définis au présent article.

« **Interlocuteurs Privilégiés** » : personnes désignées par chacune des Parties, parmi leurs personnels, ayant la compétence nécessaire, pour collecter toutes les informations et questions, et communiquer avec l'autre Partie. Les noms des premiers Interlocuteurs Privilégiés désignés par chacune des Parties figurent au présent Contrat.

« **Prestataire de services de paiement** » ou « **PSP** » : désigne un organisme intermédiaire qui permet d'assurer l'interface entre une banque et un service commerçant.

« **Produit Tarifaire** » ou « **Produits Tarifaires de Services de Mobilités** » : désigne un titre de transport émis par le Gestionnaire, permettant à un Usager d'accéder à et d'utiliser un Service de Mobilité et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

« **Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité** » ou « **RGAA** » : désigne le document élaboré par la Direction interministérielle du numérique (DINUM) afin de faciliter la mise en accessibilité des sites et services numériques (quatrième version en vigueur à la date de signature du présent Contrat).

« **Règlement général sur la protection des données** » ou « **RGPD** » : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

« **Règlements publics d'usage** » ou « **RPU** » : désigne les documents présentés à l'Annexe 2 du présent Contrat, qui doivent être portés à la connaissance des Usagers et être expressément acceptés par ces derniers. Les RPU sont les règles aux voyageurs circulant sur le réseau ilévia, dès validation du titre de transport.

« **Service de Mobilité** » : Désigne les services, dont le FSNM assure la Délivrance de Produits Tarifaires à titre non-exclusif auprès des Usagers, *via* son Service Numérique Multimodal, dans les conditions définies au présent Contrat (Annexe 1).

« **Service Numérique Multimodal** » ou « **SNM** » : conformément à l'article L. 1115-10, I, alinéa 1^{er} du code des transports, « *un service numérique multimodal est un service numérique qui permet la vente de services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation* ». En d'autres termes, le SNM est l'interface numérique dont le FSNM détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, et par l'intermédiaire de laquelle le FSNM effectue la Délivrance des Produits Tarifaires des Services de Mobilité du Gestionnaire. Le Service Numérique Multimodal est accessible *via* [à compléter par le FSNM].

« **Service Numérique de Vente** » ou « **SNV** » : désigne la plateforme détenue et exploitée par le Gestionnaire, qui a pour objet de permettre la vente en direct et la fourniture à des Usagers de Produits Tarifaires pour tout ou partie des Services de Mobilité que le Gestionnaire exploite. Afin de pouvoir procéder à la Délivrance de Produits Tarifaires, le FSNM s'interface au Service Numérique de Vente.

« **Signes Distinctifs** » : désigne l'ensemble des marques, logos, noms de domaine ou tous autres signes distinctifs appartenant à chacune des Parties, utilisés dans le cadre du Contrat.

« **Usager** » : désigne toute personne physique ou morale souhaitant acquérir un Produit Tarifaire et pouvant se voir délivrer ledit Produit par l'intermédiaire du Service Numérique Multimodal.

« **Version mineure** » : désigne une évolution de l'API relative à la correction de bugs et / ou à l'ajout de fonctionnalités secondaires, sans modification des parcours existants.

« **Version majeure** » : désigne une évolution relative à de nouvelles fonctionnalités et / ou pouvant conduire à la restructuration d'une partie de l'API. En d'autres termes, une évolution majeure peut rendre nécessaire la modification structurante sur une ou plusieurs composantes de l'API.

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières dans lesquelles le FSNM peut avoir accès au service numérique de vente du Gestionnaire et procéder à la Délivrance de Produits Tarifaires de Services de Mobilité, conformément aux dispositions des articles L. 1115-10, I, 1°, L. 1115-10, III et L. 1115-11, I, 1° du code des transports.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Sauf stipulation contraire prévue au présent Contrat, les pièces contractuelles comprennent, par ordre de priorité, le Contrat et ses Annexes.

Ces pièces contractuelles prévalent sur toutes propositions ou tous échanges antérieurs à sa signature, sous quelle que forme que ce soit, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans les documents échangés entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat.

Les Annexes du Contrat, et ses éventuels Avenants, font partie intégrante et ont la même valeur que ce dernier. Toute référence au Contrat inclut ses Annexes et ses éventuels Avenants.

En cas de contradiction entre les stipulations du corps du Contrat et les stipulations d'une ou plusieurs Annexes, les stipulations du corps du Contrat prévaudront.

Le Contrat est constitué des éléments suivants :

- Le présent Contrat (le corps du Contrat) ;
- Annexe 1 : Liste des Produits Tarifaires dont la délivrance est proposée par le FSNM ;
- Annexe 2 : Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du FSNM et Règlements publics d'usage du Gestionnaire ;
- Annexe 3 : Accès au SNV : Charte d'intégration et guide d'implémentation ;
- Annexe 4 : Support opéré par le Gestionnaire pour le compte du FSNM ;
- Annexe 5 : Modèle économique ;
- Annexe 6 : Données transmises par le FSNM ;
- Annexe 7 : Plan de gestion des données établi par le FSNM ;
- Annexe 8 : Charte graphique du Gestionnaire ;
- Annexe 9 : Garanties financières constituées par le FSNM.

Il est précisé qu'en cas d'incompatibilité ou de divergence d'interprétation ou de contradiction entre deux (2) documents de même rang, le dernier en date, signé par les Parties, prévaudra.

Les intitulés des articles du Contrat et de ses Annexes ne sont destinés qu'à la commodité de lecture et ne sauraient avoir d'effet sur leur interprétation.

4. DURÉE DU CONTRAT

Le présent Contrat prend effet à compter de sa date de signature par les deux Parties.

Le présent Contrat est conclu pour une durée de deux (2) ans, renouvelable par tacite reconduction, deux (2) fois par périodes d'un (1) an, soit une durée totale, tacites reconductions comprises, de quatre (4) ans :

- A défaut de dénonciation par le FSNM, sans avoir à justifier d'un motif, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception (ci-après « **LRAR** »), sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois avant l'arrivée de chaque terme du Contrat ;
- A défaut de dénonciation par le Gestionnaire, pour un motif lié à l'évolution de son Système Numérique de Vente entraînant pour lui une modification significative des conditions d'exécution du Contrat, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3)

mois. Dans cette hypothèse, le Gestionnaire débutera des négociations avec le FSNM, en vue de la rédaction et de la conclusion d'un nouveau contrat. A ce titre, les Parties produiront leurs meilleurs efforts pour que le nouveau contrat entre en vigueur au jour de l'arrivée à terme du présent Contrat ;

- A défaut de résiliation prononcée par le Gestionnaire selon les modalités prévues à l'Article 23, en raison des fautes commises par le FSNM et qui seraient notamment consécutives à un défaut de reversement des recettes issues de la Délivrance des Produits Tarifaires, à un défaut de paiement des compensations financières prévues à l'Article 6 et à l'Annexe 5, et au défaut d'actualisation des Garanties financières et de communication au Gestionnaire des justificatifs associés prévues à l'Article 8.

A l'issue de ces deux (2) renouvellements par tacite reconduction, le Contrat pourra être prorogé pour une durée déterminée, d'un commun accord entre les Parties, par voie d'Avenant, si une demande expresse en ce sens est faite par l'une ou l'autre des Parties, trois (3) mois avant le terme du renouvellement en cours.

En toutes hypothèses, la durée du présent Contrat ne pourra jamais excéder la durée du Contrat de concession, le présent contrat étant dépendant du contrat de concession, sauf subrogation demandée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité dans les conditions prévues à l'Article 23.3.

Le présent Contrat arrivera donc à terme à l'échéance, régulière ou anticipée, du Contrat de concession. Dans l'hypothèse où le Contrat de concession était résilié, pour quelle cause et par quelle que partie que ce soit, le présent Contrat serait également résilié de plein droit, conformément aux stipulations de l'Article 23.1, sauf subrogation expressément autorisée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, conformément à l'Article 23.3.

5. OUVERTURE DE LA DISTRIBUTION VIA LE SERVICE NUMERIQUE DE VENTE

5.1 Description du Service Numérique de Vente

Le Gestionnaire a déployé un Service Numérique de Vente, via une plateforme de billettique multimodale permettant la vente de Produits Tarifaires, pour les Services de Mobilités qu'il exploite et dont il contribue au développement.

Le FSNM s'interface à ce Service Numérique de Vente pour la Distribution des Produits Tarifaires des Services de Mobilités du Gestionnaire, dans les conditions ci-après.

5.2 Périmètre fonctionnel du Service Numérique de Vente

Le Service Numérique de Vente du Gestionnaire couvre le périmètre fonctionnel suivant :

- Catalogue des Produits Tarifaires et gamme tarifaire ouverts à la vente :

Le FSNM est autorisé à vendre les Produits Tarifaires identifiés et limitativement énumérés au présent Contrat (Annexe 1).

Le Gestionnaire se réserve le droit de modifier, à tout moment, le catalogue des Produits Tarifaires, et les prix, dont le FSNM assure la Délivrance, au regard des éventuelles évolutions de sa gamme tarifaire. Le FSNM sera informé de ces modifications, par voie de LRAR, au plus tard dix (10) jours avant l'entrée en vigueur desdites évolutions.

- Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation :

Le FSNM est libre de choisir parmi les produits mentionnés ci-dessus, ceux qu'il souhaite délivrer, parmi ceux listés en Annexe 1.

Il s'engage ainsi à faire connaître et respecter les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et les Règlements publics d'usage, présentés à l'Annexe 2.

Le FSNM doit se conformer à la gamme tarifaire, fixée par la Métropole européenne de Lille.

- L'authentification au Service Numérique de Vente par le FSNM

Dans le cadre de l'ouverture de son Service Numérique de Vente, le Gestionnaire permet au FSNM de s'authentifier sur sa plateforme, dans les conditions notamment définies au présent Article 5 et à l'Annexe 3.

- La Délivrance des Produits Tarifaires

Le FSNM notifie le Gestionnaire, via l'interface appropriée, de chaque demande de Délivrance de Produits Tarifaires en précisant les informations suivantes notamment : le N° de la carte de transport du client, la référence du Produit et la quantité souhaitée.

Cette demande de Délivrance d'un Produit enclenche chez le gestionnaire le processus de distribution du Produit sur la carte PassPass. Ce processus débute par la mise à jour de l'ensemble des valideurs billettiques avec les demandes de distribution. La dernière étape permet de finaliser la distribution et de charger le Produit sur la carte. Elle est réalisée par le valideur billettique au moment où le client présente sa carte de transport. Certains valideurs n'étant synchronisés que toutes les 24h, voire toutes les 48h, si le client présente sa carte devant l'un de ces valideurs avant ce délai, sa carte ne pourra pas être chargée avec le Produit acheté et l'accès au réseau du Gestionnaire lui sera refusé. C'est le cas en particulier des lignes de Bus du Gestionnaire.

Les étapes à respecter pour la délivrance et la distribution du produit sur la carte sont précisées en Annexe 3.

La solution permet ainsi la validation, sur l'ensemble du réseau ilévia, en embarqué ou à quai, incluant donc sans limitation, tous les tramways, bus, métro et toute autre famille de véhicules ou services à venir sur le réseau, sur le territoire français de la Métropole, hors lignes transfrontalières.

5.3 Les API à utiliser pour le fonctionnement du SNV du Gestionnaire

Les API à utiliser par le FSNM pour assurer la délivrance des Produits sont listées ci-dessous. Leur mode d'implémentation est décrite dans l'annexe 3.

Fonctionnalités	Type d'interface
Récupération des produits et tarifs	API
Vérification avant demande de distribution	API
Demande de distribution du produit sur une carte de transport ilevia	API
Consultation de l'état de la demande de distribution	API

5.4 Usage du Service Numérique de Vente

Dans le cadre de son interfaçage avec le Service Numérique de Vente du Gestionnaire, le FSNM est seul responsable de l'usage qu'il en fait.

Cet usage doit être strictement conforme aux lois et règlements en vigueur, ainsi qu'aux stipulations du présent Contrat.

Par conséquent, le FSNM s'engage à indemniser le Gestionnaire, ainsi que toute autre personne physique ou morale, dont la responsabilité serait susceptible d'être engagée, et ce, pour tout préjudice subi résultant de l'utilisation du Service Numérique de Vente, qui ne serait pas conforme au présent Contrat, et les garantit contre toute action fondée sur une telle utilisation.

5.5 Sécurité du Service Numérique de Vente

Le Service Numérique de Vente respecte les conditions de protection des interfaces API.

La sécurisation est assurée au moyen de :

- Une limitation d'accès depuis une adresse IP fixe ;
- Une authentification par API Manager via jeton JWT ;
- Une limitation des permissions des API par rôle, et vérification des permissions lors des appels API ;
- Le protocole d'échange HTTPS avec support TLS 1.3 ;
- L'obligation d'intégration des APIs depuis un back-end (pas d'intégration directe depuis un front client) ;
- La mise en place d'une gestion de quotas.

5.6 Identifiants d'accès au Service Numérique de Vente

Afin de protéger et de garantir le bon fonctionnement du Service Numérique de Vente, le Gestionnaire met en place un accès sécurisé et un nombre plafond de requête maximum par période de temps (« limit call rate »).

Cet accès se fait grâce à la mise à disposition d'éléments d'authentification dont la demande doit se faire auprès du Gestionnaire, pour une liste d'adresses IP fixes et partagées.

L'attribution de ces éléments d'authentification permet au Gestionnaire de donner et de

paramétrer les droits du FSNM, afin de superviser l'ensemble des requêtes effectuées.

Les éléments de sécurité d'accès et d'authentification sont fournis par le Gestionnaire au FSNM à titre exclusif, au seul bénéfice du FSNM et de ses personnels.

Il est strictement interdit au FSNM, à ses personnels et à ses préposés, de rendre ces éléments publics et / ou accessibles et / ou de les fournir à un tiers.

Par l'attribution de ces éléments d'authentification, le FSNM s'engage au respect des bonnes pratiques de cybersécurité en vigueur (référentiels/bonnes pratiques ANSSI), afin de réduire au maximum les probabilités d'atteinte malveillante (interne ou externe).

Le FSNM doit informer le Gestionnaire, dans les plus brefs délais, et au maximum dans les vingt-quatre (24) heures, de tout incident ou accès anormal au Service Numérique de Vente afin que le Gestionnaire puisse vérifier qu'aucune action frauduleuse, ou autre action de quelle que nature que ce soit, n'a été intentée.

Dans l'hypothèse où le FSNM conclut un ou plusieurs contrats avec des tiers relatifs au développement ou à la maintenance de son service, le FSNM doit demander au Gestionnaire, en tant que de besoin, pour chacun de ces tiers, la délivrance d'identifiants d'authentification individualisés. Le FSNM est responsable des incidents et accès anormaux causés par l'action ou par l'inaction de ses cocontractants.

Le Gestionnaire se réserve la possibilité, à tout moment, de modifier ces droits. Le FSNM sera préalablement informé de toute modification, dans un délai de sept (7) jours ouvrés, par courriel.

5.7 Disponibilité du Service Numérique de Vente

Le Service Numérique de Vente sera accessible 24h/24h et 7j/7 avec un taux de disponibilité de 98%.

La base de ce taux de disponibilité s'entend sur les horaires d'ouverture du réseau ilévia soit de 5h à 1h du lundi au dimanche, hors jour férié 1er mai.

Le Service Numérique de Vente peut être temporairement indisponible en dehors de la plage de service, notamment dans le cadre d'une maintenance ou d'une mise à jour. Les périodes de maintenance programmée sont exclues des taux de disponibilité susvisés. Le Gestionnaire produira ses meilleurs efforts pour notifier le FSNM, par tous moyens, au plus tard 3 (trois) jours à l'avance, d'une telle indisponibilité. Le FSNM devra alors également informer ses Usagers sans délai.

En cas de dysfonctionnement ou d'indisponibilité du Service Numérique de Vente entraînant une dégradation ou une interruption de service de distribution, le Gestionnaire s'engagera à rétablir un fonctionnement nominal dans les meilleurs délais.

Le FSNM ne pourra se prévaloir d'aucune compensation financière du fait de ce fonctionnement dégradé ou interrompu.

5.8 Gestion et niveau de service du Service Numérique de

Vente

La gestion opérationnelle du Service Numérique de Vente ainsi que son support sont assurés par le Gestionnaire.

Le Gestionnaire sera l'interlocuteur du FSNM selon les modalités définies à l'Annexe 4.

Le Gestionnaire se réserve la possibilité, pour des motifs techniques et / ou économiques, de confier cette prestation à un prestataire tiers.

Le Gestionnaire s'assure :

- Du maintien en conditions opérationnelles du Service Numérique de Vente ;
- De fournir la documentation du Service Numérique de Vente nécessaire à l'interfaçage avec le Service Numérique Multimodal ;
- De la complétude et de la validité des données fournies au FSNM et réutilisées au travers du Service Numérique de Vente ;
- Du support B2B du Service Numérique de Vente.

Le FSNM s'engage, pour sa part, à :

- Prendre connaissance de la documentation du Service Numérique de Vente et valider sa compréhension ;
- Etablir un environnement de test non accessible aux usagers finaux ;
- Faire tourner des cycles de distribution factices en jouant sur l'ensemble des parcours types possibles ;
- Faire sien l'emploi de carte bancaire de test et de solutions de paiements factices.

Au besoin, le Gestionnaire pourra fournir des prestations d'assistance au FSNM dans le cadre de l'interfaçage avec le Service Numérique de Vente. Cette assistance comprend les services suivants :

- Entretiens avec toute personne en vue de mettre en place la connexion à l'environnement de pré production pour réaliser les tests d'intégration ;
- Entretiens avec toute personne en vue d'effectuer le diagnostic d'un problème technique origine de l'incident ;
- Proposition d'une solution en cas d'anomalie reproductible ;
- Assistance à l'utilisation du Service Numérique de Vente : demandes de consignes d'utilisation ou de manipulation pour une utilisation optimale du Service Numérique de Vente à laquelle ne serait pas parvenu le FSNM par le seul recours à la documentation fournie ;
- Mise à contribution du Gestionnaire pour des problèmes plus complexes ou sur des questions métiers spécifiques à la distribution des Services de Mobilités ou à leur condition de Délivrance.

Pour ces besoins d'assistance complémentaire, ou de support en cas de difficultés rencontrées avec le fonctionnement du SNV, le FSNM pourra solliciter le Gestionnaire via l'adresse courriel contact identifiée en Annexe 4. Ce service proposé par le Gestionnaire est ouvert de 9h à 17h, du lundi au vendredi (hors jours fériés) ;

Le Gestionnaire est susceptible de faire évoluer le Service Numérique de Vente,

notamment à des fins d'optimisations, d'évolutions ou d'adaptation des services proposés.

Une rétrocompatibilité avec les versions précédentes est maintenue pour toutes les versions mineures.

Le passage à une nouvelle version majeure peut s'accompagner d'une perte de rétrocompatibilité. Si tel est le cas, le périmètre de cette perte de compatibilité sera clairement précisé lors de la publication de cette nouvelle version. Le Gestionnaire informera le FSNM du périmètre des éventuelles pertes de compatibilité, dans la limite des éléments communiqués par l'éditeur du Service Numérique de Vente, a minima un (1) mois avant la mise en production de toute nouvelle version majeure, afin que celui-ci puisse entreprendre toutes les actions nécessaires dans son utilisation du Service Numérique de Vente.

Le FSNM s'engage à prendre en compte ces modifications dans les meilleurs délais, avant que les fonctionnalités soient dépréciées.

Le Gestionnaire et le FSNM s'engagent à communiquer et partager, sur une visibilité d'une année glissante, les évolutions prévues pouvant influencer l'expérience utilisateur.

6. MODÈLE ÉCONOMIQUE

6.1 Modèle de Délivrance

Le FSNM propose la Délivrance des Produits Tarifaires, identifiés à l'Annexe 1, conformément au 1° de l'article L. 1115-10, I du code des transports, lequel dispose que *« le service numérique multimodal peut effectuer la délivrance des produits tarifaires de ces services, en appliquant leurs conditions d'utilisation, de tarification et de réservation »*.

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation doivent être compatibles avec celles du Gestionnaire et ses Règlements publics d'usage.

Le FSNM ne percevra pas de commission de la part du Gestionnaire, ni aucune autre forme de rémunération liée à la Délivrance de Produits Tarifaires.

Le produit des Délivrances est perçu par le FSNM, via son Prestataire de Service de Paiement (PSP). Le FSNM reverse ensuite les recettes associées au Gestionnaire, dans les conditions prévues à l'Article 8.

6.2 Principes directeurs sur la compensation financière

Le développement et la mise à disposition des outils techniques permettant à l'interface de vente du FSNM de Délivrer des Produits Tarifaires du Gestionnaire ont pour effet l'engagement de dépenses, que le Gestionnaire peut, conformément au III de l'article L.1115-11 du code des transports, mettre partiellement à la charge du FSNM, en lui demandant le versement d'une compensation financière. L'article L. 1115-11, III dispose en effet que : *« les gestionnaires des services peuvent demander au fournisseur du service numérique multimodal une compensation financière, raisonnable et proportionnée, des dépenses encourues pour la fourniture de cette interface »*.

Le Gestionnaire définit ainsi deux grandes catégories de coûts :

- Les coûts pris en charge par le Gestionnaire ;

Les coûts imputés au FSNM au titre de la compensation financière que le Gestionnaire est en droit de demander.

La première catégorie de coûts renvoie aux dépenses que le Gestionnaire consent à prendre en charge car elles sont liées à la montée en puissance du digital et au système billettique actuel vieillissant mis en service en 2010. Il s'agit principalement :

- Des coûts d'installation et de configuration du Service Numérique de Vente (développement, installation, maintenance, mises à jour) ;
- Des frais de licence ;
- Des frais de fonctionnement de plateforme ;
- Des investissements *ad hoc* liés au pilotage de la mise en conformité avec la loi d'orientation des mobilités (instruction juridique, contractualisation, etc.) ;

La deuxième catégorie de coûts, quant à elle imputée au FSNM, renvoie aux coûts induits par la participation du FSNM à la Délivrance des Produits Tarifaires du Gestionnaire, à savoir :

- Setup et configuration des accès sécurisés pour un FSNM (incluant le suivi et le support en phase d'intégration et recette par le FSNM) ;
- Coût récurrent d'accès à l'API ;
- Coût du support associé : aide au diagnostic en cas de dysfonctionnement, etc. ;
- Frais de gestion (facturation, recouvrement, gestion des relations partenariales, etc.).

Le Gestionnaire se réserve la possibilité de faire évoluer le Service Numérique de Vente et les Services de Mobilité distribués. Le Gestionnaire propose ainsi d'organiser une procédure de revoyure, a minima tous les deux (2) ans à compter de la date de signature du présent Contrat, et en tant que de besoin à la demande de l'une des Parties, adressée par LRAR, pour prendre en compte les évolutions du service.

Enfin, le FSNM assume l'intégralité des coûts de développements, d'exploitation, de maintenance de ses solutions applicatives, et en particulier du Service Numérique Multimodal.

6.3 Modèle de coûts

Le modèle proposé par le Gestionnaire est majoritairement forfaitaire.

Seuls les « *autres coûts refacturés sur prestation échue* » n'entrent pas dans le modèle forfaitaire composé du forfait d'entrée et du droit d'usage annuel (Annexe 5).

La compensation des dépenses s'effectuera selon les modalités suivantes :

- Application d'un forfait d'entrée au FSNM (prestations relevant de l'industrialisation et de l'intégration technique) ;
- Application d'un droit d'usage annuel sous la forme d'un forfait au FSNM (prestations relevant de l'exploitation et du pilotage du SNV) ;

- Le cas échéant, refacturation sur prestation échue de coûts supplémentaires au FSNM sur la base de relevés d'heures / devis.

Le détail des prestations et de la compensation financière associée sont présentés en Annexe 5.

6.4 Conditions financières

6.4.1. L'encaissement global des fonds chez le FSNM

Toutes les transactions effectuées sur la plateforme du partenaire sont initialement encaissées sur un seul et même compte de facturation, lié à l'ID de commerçant.

6.4.2. L'identification par les données de transaction (la clé du système)

Chaque transaction dans la base de données du partenaire est marquée avec des informations clés qui permettent d'identifier son origine. Dès qu'un client achète l'un des titres de transport Ilévia, le système de la plateforme enregistre des données telles que :

- **ID et libellé du produit** : suivant la gamme tarifaire ilévia
- **ID du partenaire** : Un identifiant unique du FSNM fournit par KLI
- **Montant de la transaction** : Le tarif du billet.
- **Quantités vendues** par ID produit
- **Date et heure de l'achat**

Ces "marqueurs" de données sont la façon dont le partenaire distingue les ventes de ses produits, et des ventes d'autres produits partenaires.

6.4.3. La réconciliation comptable mensuelle

À la fin de chaque décade sur les 3 premiers mois et à minimum à chaque mois, le FSNM effectue un processus de réconciliation :

- Son système comptable agrège toutes les transactions qui sont marquées avec notre identifiant de partenaire.
- Le FSNM calcule le montant total de toutes les ventes de nos produits pour la décade et le mois écoulés. Ceci constitue le journal électronique de vente.
- Le FSNM transmet à KLI un journal électronique de vente composé des éléments d'identification des transactions (souvent sous forme de fichier CSV ou via un accès à un tableau de bord). Ce rapport est essentiel car il permet de faire la réconciliation entre ce journal de ventes du FSNM et les distributions de produits réalisées par le SNV de KLI.

6.4.4 Modalités d'établissement des factures

- Une facturation de droits d'entrée et prestation : sur compte bancaire Keolis Lille ilévia
- 2 factures mensuelles seront établies par keolis Lille ilévia :
 - Une facture de ventes de titres sur compte bancaire « Keolis Lille ilévia pour compte de la MEL »
 - Une facture de frais gestion partenaire sur compte bancaire « Keolis Lille ilévia ». Cette facture comprendra :
 - ☐ Les droits d'entrée
 - ☐ Les droits d'usage annuels
 - ☐ Les prestations échues

6.4.5 Paiement des factures

Toutes les factures émises doivent être payées dans un délai de trente (30) jours à compter de leur notification, par virement bancaire sur le compte bancaire « Keolis Lille ilévia pour compte de la MEL » **ou** « Keolis Lille ilévia ». Ces comptes sont précisés sur la facture.

6.5 Retard ou défaut de paiement

Le dépassement des délais de paiement, par le FSNM, **(i)** de la compensation financière visée à l'Article 6.3 et à l'Annexe 5 et / ou **(ii)** du reversement des recettes issues de la Délivrance des Produits Tarifaires, tel que prévu à l'Article 8.2.2, ouvre au Gestionnaire, de plein droit et sans autre formalité, le bénéfice de pénalités de retard à compter du jour suivant l'expiration du délai et calculées comme suit :

Montant TTC dû x (nombre de jours de retard / 365) x taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement majoré de dix (10) points (conformément aux dispositions de l'article L. 441-10, II du code de commerce)

Ces pénalités de retard sont dues, indépendamment des conséquences juridiques d'un retard récurrent ou d'un défaut de paiement des factures qui peuvent être tirées contre le FSNM.

Ces pénalités de retard sont également dues par le FSNM sans préjudice du droit dont dispose par ailleurs le Gestionnaire d'appeler les Garanties financières souscrites en application de l'Article 8.3 et / ou de prononcer la résiliation du Contrat après une mise en demeure restée sans effet, conformément aux Articles 20 et 23.

6.6 Remboursement

Le FSNM, en tant que responsable de la gestion de sa relation avec les Usagers, pourrait décider, du fait de problèmes techniques affectant la Délivrance des Produits Tarifaires, de rembourser tout ou partie des Produits Tarifaires acquis par des Usagers *via* son Service Numérique Multimodal.

Le FSNM s'engage ainsi à ce que le contrat le liant à un PSP lui permette de procéder au remboursement partiel ou total du prix du Produit Tarifaire à l'Usager.

Le FSNM est ainsi seul responsable du Service après-vente dû aux Usagers ayant fait l'acquisition de Produits Tarifaires *via* son Service Numérique Multimodal.

Le FSNM doit tenir à jour un registre des remboursements effectués, contrôlable à tout moment par le Gestionnaire. Le FSNM s'engage à la fourniture de ces données mensuellement telle que décrit dans l'Annexe 6.

6.7 Fraude

Le FSNM est exclusivement responsable de l'intégralité des pertes financières consécutives à une fraude.

Le FSNM est tenu de mettre en place des procédures de contrôle adéquates pour prévenir et détecter la fraude, susceptible d'affecter l'intégrité des opérations financières.

7. DESCRIPTION ET ADMINISTRATION DU SERVICE NUMERIQUE MULTIMODAL

7.1 Description du Service Numérique Multimodal

Le FSNM met en place un Service Numérique Multimodal ayant pour objet de faciliter les déplacements des Usagers en leur proposant une solution unique afin de s'informer, planifier et payer l'ensemble de leur trajet, même si celui-ci implique plusieurs modes et réseaux de transports. Ainsi, il offre à ses Usagers une plateforme de billettique multimodale permettant, entre autres, la Délivrance de Produits Tarifaires.

Pour pouvoir Délivrer les Produits Tarifaires du Gestionnaire, le FSNM doit interfacer son Service Numérique Multimodal avec le Service Numérique de Vente au moyen des outils fournis (Annexe 3).

7.2 Conformité générale du Service Numérique Multimodal

Le FSNM s'engage à ce que le Service Numérique Multimodal soit conforme à toute réglementation qui lui est applicable et qui pourrait entrer en vigueur postérieurement à la signature du présent Contrat, à savoir :

- Les exigences techniques, fonctionnelles et réglementaires associées à la brique de distribution des Produits Tarifaires ;

- Les modalités de validation et de contrôle des Produits Tarifaires afin d'assurer une homogénéité des parcours et de l'expérience des Usagers, quel que soit le canal d'achat et d'usage du Produit Tarifaire ilévia.

Ces éléments sont listés aux Annexes 3 et 9.

7.3 Engagements du Service Numérique Multimodal

7.3.1 Conformité au code de la consommation

Dans le cadre de la Délivrance des Produits Tarifaires au sein du Service Numérique Multimodal du FSNM, ce dernier pourra procéder à ladite Délivrance, auprès d'Usagers ayant la qualité de consommateurs, au sens de l'article liminaire du code de la consommation.

Le FSNM s'engage à ce que le Service Numérique Multimodal soit conforme à l'ensemble des dispositions applicables à la vente à des Usagers ayant la qualité de consommateurs.

En particulier, le FSNM s'engage à ce que les informations précontractuelles indiquées aux articles L. 111-1 et suivants du code de la consommation soient portées à la connaissance des Usagers avant toute acquisition de Produits Tarifaires.

7.3.2 Conformité aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Comme stipulé supra, le Gestionnaire transmet au FSNM ses Règlements publics d'usage, dans le cadre de l'Annexe 2 au présent Contrat.

Le FSNM reconnaît et accepte que toute Délivrance de Produits Tarifaires effectuée *via* le Service Numérique Multimodal devra faire l'objet d'une mise à disposition préalable auprès des Usagers, conforme aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Les Usagers doivent accepter ces Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de manière expresse et doivent également être informés et accepter expressément que les Règlements publics d'usage du réseau ilévia s'appliquent dès la validation du titre de transport.

En cas de litige concernant l'acceptation ou non des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par un Usager, il appartiendra au FSNM de démontrer que l'Usager les a effectivement acceptées. A défaut, le FSNM garantit le Gestionnaire contre toutes réclamations et contre tous litiges.

Enfin, le FSNM s'engage à ce que le Service Numérique Multimodal soit conforme aux prescriptions de l'article L. 221-14 du code de la consommation relatives à la vente à distance de Produits Tarifaires portant sur des Services de Mobilité.

7.4 Sécurité des équipements

Le FSNM est responsable des équipements informatiques utilisés pour accéder au Service Numérique de Vente, lesquels doivent respecter l'état de l'art en matière de sécurité informatique.

Lors de l'utilisation du Service Numérique de Vente, le FSNM doit s'assurer que les équipements informatiques ou son environnement d'exécution disposent des protections ad-hoc contre la malveillance et tout autre risque afférent à la cybersécurité, et que le FSNM est sensibilisé aux risques liés à son activité.

Le FSNM est tenu d'assurer la sécurité des développements spécifiques applicatifs, conformément aux règles de l'art dans chacune des technologies lui ayant été partagé dans le cadre du Contrat.

Conformément aux exigences de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information, il s'engage en particulier à ce que ses équipements intègrent :

- Une solution antivirus à jour ;
- Une mise à jour régulière des correctifs de sécurité ;
- Un pare-feu local ;
- Un hébergement sécurisé des données sur un ou plusieurs serveurs situés au sein de l'Union européenne.

Le FSNM doit communiquer au Gestionnaire le mécanisme de sécurisation des échanges d'informations traités et le mode opératoire associé.

Le FSNM s'engage à communiquer au Gestionnaire la survenance de toute faille et / ou incident de sécurité, identifiés par lui-même ou portés à sa connaissance, susceptibles d'entraîner notamment des conséquences sur les Données et leurs traitements, vingt-quatre (24) heures maximum après la découverte de la faille et / ou de l'incident. Le FSNM s'engage à communiquer au Gestionnaire, en toute transparence, toutes les informations en sa possession relatives à une telle faille et / ou à un tel incident, ainsi que les mesures prises pour analyser les causes de ce /cette dernier(e), et le plan d'action mis en œuvre pour en éviter la récurrence. Le FSNM s'engage en particulier à récupérer, analyser et conserver toutes les traces des manifestations des failles et / ou incidents de sécurité.

En cas de cyberattaque ou d'incident de cybersécurité affectant le FSNM, ses systèmes ou l'infrastructure partagée avec le Gestionnaire, le Gestionnaire est autorisé à couper, suspendre ou restreindre immédiatement et sans préavis la connexion, l'accès ou l'échange de données entre le FSNM et le Service, dans la mesure strictement nécessaire pour contenir l'incident, limiter sa propagation et protéger les autres utilisateurs et infrastructures.

7.5 Respect des critères de choix de l'Usager

Au sein du Service Numérique Multimodal, les critères utilisés pour la sélection et le classement des Produits Tarifaires, y compris les critères liés directement ou indirectement au profil de l'Usager, sont explicites et aisément identifiables par l'Usager. Ils sont appliqués de façon non discriminatoire à tous les Produits Tarifaires dont le FSNM assure la Délivrance.

Ils prennent en compte les caractéristiques des solutions de déplacement, dont le prix, et ne se fondent sur aucun autre élément directement ou indirectement lié à tout accord commercial entre le FSNM et (i) un quelconque gestionnaire de services de mobilités dont le FSNM assure la Délivrance, (ii) ou toute autre entreprise.

7.6 Simplicité et qualité du parcours Usager

Le FSNM met en place un processus de Délivrance assurant la simplicité d'utilisation et la qualité du service pour l'Usager.

Le FSNM intègre le processus de validation conformément à celui mis en place par le Gestionnaire et permettant à l'Usager de réaliser un geste de validation simple et habituel, conforme au Règlement public d'usage du réseau de transport.

Le FSNM devra ainsi respecter la charte de gestion des différentes étapes de validation, et de présentation du titre validé, défini à l'Annexe 3.

Les Services de Mobilité proposés, en réponse à la requête de l'Usager, leurs tarifs, les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du FSNM et les Règlements publics d'usage du Gestionnaire sont présentées de manière claire et insusceptible de l'induire en erreur.

7.7 Accessibilité et RGAA

Le FSNM est tenu de respecter les exigences d'accessibilité définies par le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

En tout état de cause, le FSNM doit :

- Rendre son / ses applications et services web accessibles aux personnes utilisant des technologies d'assistance, comme les lecteurs d'écran ;
- Fournir des contenus textuels équivalents aux contenus non textuels, comme les images et les vidéos ;
- Structurer leurs contenus de manière claire et logique ;
- Utiliser un langage simple et compréhensible.

Le respect des exigences d'accessibilité est essentiel pour garantir l'égalité d'accès aux Services de Mobilité pour tous les citoyens.

Il est attendu une conformité des normes d'accessibilité numérique (RGAA et/ou RAAM) à hauteur de 75% à la mise en œuvre à 85% au moins en 2028.

...

7.8 Gestion du service après-vente et des réclamations

Dès lors qu'il assure la Délivrance de Produits Tarifaires, le FSNM est responsable du service après-vente concernant les dysfonctionnements susceptibles d'intervenir sur son Service Numérique Multimodal et impactant l'Usager dans son parcours d'information, de Délivrance de ces mêmes Produits Tarifaires.

Dans l'éventualité où une Partie serait sollicitée par un Usager dans le cadre du service après-vente, qui n'est pas de sa responsabilité, ladite Partie s'engage à :

- Avertir l'autre Partie sans délai, en lui adressant l'ensemble des échanges intervenus avec l'Usager et en justifiant du fait que la réalisation du service après-vente ne lui incombe pas ;

- Demander à l'Usager de contacter l'autre Partie, en lui indiquant qu'elle n'est pas responsable du service après-vente portant sur sa demande et que l'autre Partie traitera sa demande.

8. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

8.1 Emission des Produits Tarifaires

Tel que stipulé à l'Article 5.2, le FSNM est autorisé à vendre les Produits Tarifaires identifiés et limitativement énumérés à l'Annexe 1.

Les Parties conviennent que le Gestionnaire est responsable de la création et de l'émission des Produits Tarifaires des Services de Mobilité, de la validation et de la gestion du cycle de vie des mêmes Produits Tarifaires.

En vertu du présent Contrat, le Gestionnaire autorise le FSNM à procéder à la seule Délivrance de Produits Tarifaires. En tout état de cause, le FSNM ne peut procéder à la création et / ou à l'émission de Produits Tarifaires auprès des Usagers.

Le FSNM s'engage à procéder à la Délivrance de Produits Tarifaires dans le seul format et aux seules conditions de sécurité définies au présent Contrat par le Gestionnaire.

Le FSNM est tenu de mettre en place les solutions techniques complémentaires permettant :

- D'éviter les contrefaçons des Produits Tarifaires par modification ou duplication ;
- D'assurer le contrôle des Produits Tarifaires par les services du Gestionnaire ;
- De respecter les règles de validation définies par le Gestionnaire.

8.2 Encaissement des Produits Tarifaires

8.2.1 Principe

Dans le cadre de l'encaissement des Produits Tarifaires dont un Usager fait l'acquisition *via* le Service Numérique Multimodal, le FSNM s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de maniement de fonds.

Pour l'encaissement des sommes relatives aux Produits Tarifaires, le FSNM contracte avec un prestataire de services de paiement (ci-après « **PSP** »), titulaire d'un agrément bancaire qui fournira des services de paiement au sens de l'article L. 314-1 du code monétaire et financier.

Les sommes relatives aux Produits Tarifaires du Gestionnaire, délivrés par le FSNM, et encaissées au moyen d'un PSP, sont créditées sur le compte bancaire du FSNM spécifiquement dédié à cet effet, pour le réseau exploité par le Gestionnaire. Lesdites sommes sont ensuite reversées au Gestionnaire dans les délais et conditions décrites aux sous-articles ci-après.

Les frais liés aux services de paiement et aux services bancaires (transactions, perceptions, répartitions, virements) dans le cadre de la Délivrance des Produits Tarifaires sont à la charge exclusive du FSNM.

8.2.2 Délai

Le montant des Produits Tarifaires ayant fait l'objet d'une Délivrance *via* le Service Numérique Multimodal, et encaissé sur le compte bancaire du FSNM, est reversé sans délai au Gestionnaire, accompagné d'un état détaillé des Produits Tarifaires concernés, et en toute hypothèse dans un délai qui ne pourra excéder quarante-huit (48) heures suivant la Délivrance.

En l'absence de versement dans les délais susmentionnés, le FSNM sera redevable d'une pénalité, telle que définie à l'Article 6.4 du présent Contrat, sans que le FSNM ne puisse invoquer un quelconque manquement d'un tiers, en ce compris le PSP. Ces pénalités de retard sont dues par le FSNM sans préjudice du droit dont dispose par ailleurs le Gestionnaire d'appeler les Garanties financières souscrites en application de l'Article 8.3 et / ou de prononcer la résiliation du Contrat après une mise en demeure restée sans effet, conformément aux Articles 20 et 23.

8.2.3 Modalités d'encaissement des sommes versées au Gestionnaire

Afin de simplifier la gestion des règlements, l'encaissement des Produits Tarifaires sera réalisé par virements. Le FSNM doit préciser : la date de prélèvement, le code du titre, la quantité, le montant prélevé, ainsi que le code de règlement.

8.2.4 Rapprochement des comptes

Le FSNM tient à la disposition du Gestionnaire l'ensemble des informations permettant d'effectuer le rapprochement entre les Produits Tarifaires ayant fait l'objet d'une Délivrance *via* le Service Numérique Multimodal et les sommes effectivement transférées au Gestionnaire.

Le FSNM met ces informations à disposition du Gestionnaire, dans un format électronique, envoyé hebdomadairement, avec un récapitulatif mensuel au plus tard le cinq (5) du mois suivant, s'agissant de l'historique des transactions pour le mois échu.

8.3 Garanties financières

8.3.1 Principe de la Garantie financière relative au versement des recettes issues de la Délivrance des Produits Tarifaires

Dès lors qu'il perçoit le produit de la Délivrance des Produits Tarifaires, le FSNM justifie d'une Garantie financière, reconstituable annuellement, et ce dans les conditions des articles R. 1115-13 et suivants du code des transports.

A cette fin, le FSNM transmet au Gestionnaire, avant toute Délivrance de Produits Tarifaires du Gestionnaire, la justification du bénéfice d'une Garantie financière reconstituable annuellement, conforme aux dispositions précitées du code des transports et au présent Article, valable pendant toute la durée du Contrat.

L'existence de cette Garantie financière et son maintien pendant toute la durée du Contrat est une condition déterminante de la conclusion du présent Contrat.

Le défaut ou la disparition de la Garantie financière à quel que moment que ce soit de la vie du présent Contrat, constitue une cause de résiliation immédiate du Contrat.

L'insuffisance de la Garantie financière justifiera la mise en œuvre des mesures prévues à l'article 8.3.4.

8.3.2 Contenu de la Garantie financière relative au versement des recettes issues de la Délivrance des Produits Tarifaires

La Garantie financière résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurance dûment agréée pour réaliser, sur le territoire de la République Française, des opérations de caution et notoirement solvable.

La Garantie financière porte sur un montant correspondant à la dette maximale pouvant être due par le FSNM au titre des sommes encaissées concernant la Délivrance des Produits Tarifaires, autrement dit *a minima* au montant des prévisions annuelles de vente du FSNM..

Si le montant des ventes vient à augmenter au cours de l'année, le montant de la Garantie doit être revue en conséquence.

8.3.3 Informations légales relatives à la Garantie financière couvrant le versement des recettes issues de la Délivrance des Produits Tarifaires

Conformément aux articles R. 1115-13-1 et suivants du code des transports, les Parties conviennent que :

- La Garantie financière reconstituable annuellement est mise en œuvre sur le fondement des seules justifications présentées à la caution par le Gestionnaire, établissant que la créance est certaine, liquide et exigible et que le FSNM est défaillant ;
- La défaillance du FSNM peut résulter soit de l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de sauvegarde accélérée, de sauvegarde financière accélérée, de redressement judiciaire, de liquidation judiciaire ou de rétablissement professionnel, soit d'une sommation de payer par exploit de commissaire de justice ou d'une mise en demeure tendant à cette fin effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, suivie d'un refus ou demeurée sans effet pendant un délai de quarante-cinq jours (45) à compter, selon le cas, de la signification de la sommation ou de la notification de la lettre recommandée ;
- En cas d'action en justice, le Gestionnaire avise la caution de l'assignation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si la caution conteste l'existence des conditions d'ouverture du droit au paiement ou le montant de la créance, le Gestionnaire peut assigner directement la caution devant la juridiction compétente.

Le paiement est effectué par la caution dans un délai de deux (2) mois à compter de la présentation par le créancier de la demande écrite, accompagnée des justificatifs.

Le FSNM s'engage à ce que le contenu du présent Article 8.3 soit porté à la connaissance de l'organisme de caution préalablement à son engagement.

8.3.4 Garantie financière relative à la Base de données Clients

Outre la Garantie financière demandée sur le fondement des stipulations *supra*, une Garantie reconstituable annuellement est également constituée par le FSNM pour le paiement d'une indemnité qui serait consécutive à son refus et / ou à son incapacité à communiquer la Base de données Clients, consécutive à une demande en ce sens du Gestionnaire. Cette Base de données Clients créée par le FSNM fait état des informations citées au troisième alinéa de l'article R. 1115-14 du code des transports.

Cette Base de données Clients doit être constituée à titre obligatoire, hébergée et gérée de manière sécurisée par le FSNM. Le Gestionnaire peut en demander la communication en cas de méconnaissance de ses obligations contractuelles par le FSNM et de coupure d'accès au SNV, dans les conditions définies à l'Article 15.3.2 du présent Contrat.

La Garantie financière reconstituable annuellement résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurance dûment agréée pour réaliser, sur le territoire de la République Française, des opérations de caution.

Le FSNM remet ainsi, à la date de signature du présent Contrat, une Garantie financière pour un montant de [à compléter].

Cette Garantie financière sera mise en jeu quinze (15) jours après une demande infructueuse de remise de la Base de données par courrier électronique.

8.3.5 Garantie financière relative au paiement des compensations financières

Enfin, le FSNM constitue une Garantie financière renouvelable annuellement pour le paiement des compensations prévues à l'Article 6 et à l'Annexe 5 du Contrat.

La Garantie financière résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurance dûment agréée pour réaliser, sur le territoire de la République Française, des opérations de caution.

Le FSNM remet ainsi, à la date de signature du présent Contrat, une Garantie financière pour un montant de [à compléter].

8.3.6 Attestations

Le FSNM communique au Gestionnaire, chaque année à la date anniversaire du Contrat, les attestations annuelles de Garanties financières reconstituables annuellement suscitées.

En cas de changement de caution, une nouvelle attestation de Garantie financière reconstituable annuellement est communiquée au Gestionnaire, préalablement à son entrée en vigueur.

8.3.7 Mises à jour annuelles

Le FSNM est responsable du maintien, tout au long du Contrat, des Garanties financières reconstituables annuellement visées supra, d'un montant correspondant à la dette maximale pouvant être due par le FSNM, au titre des sommes encaissées suite à la Délivrance des Produits Tarifaires, pour la Garantie objet de l'Article 8.3.1.

En toutes hypothèses, le montant des Garanties financières doit être supérieur à la dette maximale du FSNM envers le Gestionnaire, constatée au cours de l'année passée.

Le FSNM procède, sans délai et en toutes hypothèses dans les vingt-quatre (24) heures, à toutes modifications nécessaires des Garanties financières, lorsqu'il constate que la dette maximale due au Gestionnaire est supérieure au montant des Garanties financières, et en justifie auprès du Gestionnaire au plus tard au moment de l'entrée en vigueur des Garanties financières modifiées.

Les modifications doivent être réalisées même si le FSNM a réglé les sommes qu'il devait au Gestionnaire, diminuant ainsi le montant de sa dette.

Si le Gestionnaire constate que les Garanties financières sont insuffisantes au regard de la dette maximale du FSNM auprès du Gestionnaire au cours de l'année passée, il pourra mettre le FSNM en demeure de mettre en conformité les Garanties financières dans un délai de dix (10) jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Le défaut de justification par le FSNM de la modification de la Garantie financière dans le délai susmentionné entraînera la résiliation du Contrat, sans indemnité.

8.4 Gratuité

Une ou plusieurs journées annuelles de gratuité sur le réseau lié à la survenance d'épisodes de pollution atmosphérique comme indiqué dans les conditions générales de vente du Gestionnaire.

.

Par ailleurs, le FSNM doit informer les Usagers qui se connecteraient à son Service Numérique Multimodal de la mise en œuvre de cette gratuité, de son objet, et de sa durée.

9. GESTION ET TRANSMISSION DES DONNÉES

9.1 Principes et engagements relatifs à l'échange de données

L'Annexe 6 présente l'ensemble des données échangées dans le cadre du présent Contrat.

9.1.1 Engagements pris par le Gestionnaire dans le cadre de l'échange de données

Le Gestionnaire s'engage à :

- Ne demander que des données dont il ne disposerait pas déjà et qui sont

nécessaires dans le cadre afin de l'application de l'article L 1115-10, II, 3° du code des transports ;

- Adapter la fréquence d'envoi demandée pour chaque donnée en fonction de sa finalité et du traitement qui en sera fait, de la maille quotidienne à annuelle ;
- Respecter les normes RGPD en demandant une vision statistique de certaines données, lorsque la maille agrégée est suffisante ;
- Ne pas communiquer les données relatives à un SNM aux autres éventuels FSNM.

9.1.2 Obligations du FSNM dans le cadre de l'échange de données

Le FSNM communique au Gestionnaire les données présentées à l'Annexe 6 afin de respecter l'article L 1115-10, II, 3° du code des transports.

Le FSNM s'engage à :

- Respecter les principes et recommandations définis par le Gestionnaire, tant s'agissant du format et de l'interfaçage avec les applicatifs du Gestionnaire tels que définis à l'Annexe 6 ;
- Respecter la confidentialité et la sécurité des données, conformément à l'Article 10 du présent Contrat ;
- Transmettre les données de manière sécurisée et conformément à l'état de l'art.

9.2 Plan de gestion des données établi par le FSNM

Le FSNM est responsable de l'établissement d'un Plan de gestion des données collectées ou créées dans le cadre de la Délivrance des Produits Tarifaires dans le cadre du présent Contrat (Annexe 7).

Conformément à l'article L.1115-10, II, 4° du code des transports, le FSNM : *« établit un plan de gestion des informations concernant les services dont il assure la vente, qui sont protégées par le secret des affaires. Ce plan garantit qu'un service concurrent ne peut avoir connaissance de ces informations »*.

Ce plan doit garantir la transparence, l'interopérabilité et la sécurité des données.

Il est rédigé sous la responsabilité exclusive du FSNM.

9.3 Propriété des données échangées

Le Gestionnaire utilisera les données nécessaires, transmises dans le cadre de la connaissance statistique des déplacements effectués, au service après-vente des Produits Tarifaires vendus et à la lutte contre la fraude, conformément à l'article L. 1115-10, II, 3° du code des transports.

L'Usager qui s'authentifie au Service Numérique Multimodal est considéré comme un client du FSNM, lié à ce dernier par toutes conditions contractuelles librement décidées par le FSNM et rendues opposables à l'Usager.

Toutefois, lorsque l'Usager se porte acquéreur d'un Produit Tarifaire du Gestionnaire, l'Usager est alors lié à ce dernier après validation du Produit Tarifaire, conformément aux Règlements publics d'usage du Gestionnaire.

Ces deux relations contractuelles portent sur des périmètres de services différents.

Des données peuvent être collectées tant par le FSNM que par le Gestionnaire afin de pouvoir exécuter leurs obligations respectives.

Ainsi, chaque Partie demeure responsable du traitement distincts des données collectées ou créées (à caractère personnel ou non), dans le cadre de l'exécution de ses propres services.

10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Chacune des Parties s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données à Caractère Personnel et, en particulier, le Règlement Général sur la Protection des Données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et ce tout au long de l'exécution du présent Contrat.

En cas d'évolution, en cours d'exécution du Contrat, des normes relatives à la protection des Données à caractère Personnel, les modifications éventuelles induites donneront lieu à la signature d'un Avenant.

10.1 Définitions

Pour les besoins du présent Contrat, les mots et expressions employés ci-dessous avec une majuscule, au singulier ou au pluriel auront le sens qui est attribué ci-après.

Par ailleurs, les termes non définis au titre du Contrat et utilisés dans la présente clause ont le sens qui leur est donné dans le RGPD.

« Données à caractère personnel » ou « Données » :

S'entend de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne Concernée »). Est réputée être une personne physique identifiable, une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« Traitement » :

S'entend de toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données ou des ensembles de Données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation,

la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« Responsable de Traitement » : S'entend de la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement, autrement dit ici le Gestionnaire ou le FSNM selon les hypothèses.

« Règlementation » : S'entend du RGPD et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

« Sous-Traitant » : S'entend de la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement, autrement dit ici le FSNM.

« Sous-traitant Ultérieur » : S'entend de la personne physique ou morale, l'autorité publique ou un organisme, autre que le Sous-Traitant, qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Sous-Traitant dans le cadre des activités de Traitement réalisées par le Sous-Traitant pour le compte du Responsable du Traitement.

10.2 Traitement des données à caractère personnel en tant que Responsable de Traitement Distinct

Chacune des Parties s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires qui lui est applicable, en sa qualité de Responsable de Traitement.

Les Parties sont Responsables de Traitements distincts dans le cadre :

- de la gestion de la facturation,
- de la gestion des données de contacts.

Dans le cadre du présent Contrat, le FSNM a aussi la qualité de Responsable de Traitement concernant les traitements mis en œuvre auprès de ses Clients afin d'assurer la Délivrance des Produits Tarifaires, la gestion du SAV relative à ses services, la création de compte, la gestion de son application, le suivi de la relation commerciale, ainsi que le suivi statistique anonymisé.

Il est rappelé que le Gestionnaire reste seul Responsable de traitement des données relatives à ses Usagers Clients dans le cadre de la gestion de son réseau /service conformément aux Règlements publics d'usage du Gestionnaire.

En tant que Responsable de traitement distincts sur leur périmètre chaque Partie s'engage à :

- ne traiter des Données à caractère personnel que sur le fondement d'une base légale prévue par le RGPD (consentement, exécution du contrat etc.) ; et

- ne traiter les Données à caractère personnel que pour les seules finalités correspondant au(x) Traitement(s) ; et
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données à caractère personnel dès la conception et par défaut ; et
- mettre en œuvre, pour tout Traitement, dès sa conception, toutes mesures techniques et organisationnelles nécessaires de manière à garantir la protection des personnes concernées, la minimisation des Données à caractère personnel ainsi que la limitation et la minimisation du Traitement ; et
- mettre en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité utiles au regard de la nature des Traitements et des risques présentés par les Traitements, pour préserver la sécurité des Données à caractère personnel, et notamment, empêcher qu'elles soient altérées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès ; et
- mettre en œuvre un registre des activités de traitements conformément au RGPD ; et
- ne faire appel qu'à des Sous-Traitants présentant des garanties suffisantes au regard des obligations du RGPD ; et
- informer de manière adéquate les personnes concernées par les Traitements conformément aux dispositions prévues par le RGPD ; et
- répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées par le Traitement (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données etc.), dans les conditions et modalités prévues par le RGPD ; et
- mettre en œuvre les garanties adéquates prévues par le RGPD en matière de Transferts de Données à caractère personnel en dehors de l'EEE et obtenir, le cas échéant, toute autorisation nécessaire de l'autorité de contrôle correspondante et/ou de la Commission Européenne ; et
- ne communiquer ou donner accès aux Données à caractère personnel qu'aux seuls membres de leur personnel ou de leurs sous-traitants ayant un strict besoin d'en connaître dans le cadre du Contrat ; et
- prendre toute mesure nécessaire, notamment auprès de leur personnel, pour préserver et faire respecter l'intégrité et la confidentialité des Données à caractère personnel ; et
- en cas de Violation de Données à caractère personnel, notifier la Violation à l'autorité de contrôle, et le cas échéant les personnes concernées, dans les conditions définies aux articles 33 et 34 du RGPD ; et
- respecter les recommandations de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) et notamment son ancienne autorisation AU-015.

Concernant les traitements mis en œuvre par le FSNM en tant que seul Responsable de traitement tel que défini ci-dessus, il est rappelé que :

- S'agissant de l'animation commerciale, le FSNM doit récupérer le consentement de ses Clients Usagers qui souhaiteraient recevoir des sollicitations commerciales, conformément aux recommandations de la CNIL, du Comité Européen de la Protection des Données (CEPD) et au RGPD ;
- Le FSNM ne capte aucun fichier de Données Personnelles provenant du Gestionnaire ;
- La responsabilité du Gestionnaire ne pourra être engagée en cas de défaillance et de non-respect des obligations du FSNM qui reste entièrement responsable.

Afin de respecter l'article L 1115-10, II, 3° du code des transports, le FSNM transmettra de manière sécurisée *« aux gestionnaires des services dont il assure la vente et, le cas échéant, à la collectivité territoriale compétente, l'ensemble des données nécessaires à la connaissance statistique des déplacements effectués, au service après-vente des produits tarifaires vendus et à la lutte contre la fraude, y compris les données d'identification du client collectées par le service numérique multimodal »*.

A ce titre, le FSNM s'engage à informer préalablement ses Clients Usagers que des données seront transmises au Gestionnaire et à l'Autorité organisatrice de la mobilité afin de respecter les obligations légales prévues à l'article L1115-10, II, 3° du code des transports.

Il est rappelé que l'ensemble des notifications relatives aux Données à caractère personnel devront être réalisées auprès des DPO ou interlocuteur(s) dédié(s) du FSNM et du Gestionnaire et dont les adresses de contact sont les suivantes :

- Pour le FSNM : [à compléter]
- Pour le Gestionnaire : dpo@ilevia.fr

11. GOUVERNANCE

11.1 Généralités

Le FSNM et le Gestionnaire mettent en place un système de gouvernance avec notamment :

- La nomination d'un ou plusieurs Interlocuteur(s) Privilégié(s) du Contrat pour chacune des Parties ;
- Le cas échéant, une comitologie qui sera organisée au début de l'exécution du Contrat.

Ce ou ces Interlocuteurs Privilégiés devront disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès leur désignation et dans les délais requis par le Contrat, les décisions nécessaires. S'agissant du Gestionnaire, ces pouvoirs ne pourront être que ceux délégués par l'AOM dans le cadre du Contrat de concession.

En cas de remplacement, en cours d'exécution du Contrat, d'un ou plusieurs Interlocuteur(s) Privilégié(s), la Partie concernée s'engage à désigner sans délai un nouvel Interlocuteur, et à en informer l'autre Partie, par tout moyen écrit qu'elle jugera approprié, avec un préavis minimum de quatorze (14) jours avant ledit changement.

11.1.1 Interlocuteurs Privilégiés désignés par le Gestionnaire

Les Interlocuteurs Privilégiés désignés par le Gestionnaire sont :

- Responsable désigné : [à compléter] ;
- Suppléant : [à compléter].

11.1.2 Interlocuteurs Privilégiés désignés par le FSNM

Les Interlocuteurs Privilégiés désignés par le FSNM sont :

- Responsable désigné : [à compléter] ;
- Suppléant : [à compléter].

11.2 Notifications

Toute notification ou information devant être adressée par une Partie à l'autre Partie devra l'être par voie de lettre recommandée avec accusé de réception écrit aux Interlocuteurs Privilégiés, sans préjudice des stipulations du présent Contrat qui prévoient une notification par voie de courrier électronique.

11.3 Comitologie et organisation complémentaire

Afin d'assurer l'exécution et le suivi du présent Contrat, les Parties s'engagent à mettre en place une comitologie.

11.3.1 Comité de suivi

Le Comité de suivi a pour objet de permettre d'échanger sur les performances du service et sur les incidents associés.

Le Comité de suivi réunit tous les FSNM, le Gestionnaire et l'AOM, une fois par an.

11.3.2 Comité de pilotage

Le Comité de pilotage est compétent pour :

- Contrôler le respect des engagements des Parties, conformément aux stipulations du présent Contrat ;
- Le cas échéant, suivre la mise en œuvre des plans d'actions associés ;
- Recueillir et instruire les demandes spécifiques du FSNM, notamment en termes d'échange de données RGPD et de souhait d'évolution ;
- Recueillir les plannings commerciaux et de communication du FSNM relatifs exclusivement à l'offre ilévia ;

- Suivre la feuille de route des développements et évolutions du service de distribution du FSNM ;
- Partager la feuille de route des développements et évolutions du service de distribution du Gestionnaire, en relation avec le SNV

Le Comité de pilotage se réunira tous les mois au démarrage du Contrat et a minima une fois par an durant toute la période d'exécution du présent Contrat.

Le Comité de pilotage réunit le FSNM et le Gestionnaire.

12. IMAGE ET COMMUNICATION

12.1 Généralités

Le terme « *Communication* », au titre du présent Contrat, doit être compris dans son sens le plus large. Il recouvre tous les types d'actions afférentes à la communication (relations presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, dépliants, mailings, Internet, réseaux sociaux, habillage, etc.) et ce pour tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels, etc.), sur les Produits Tarifaires du Gestionnaire.

Les Communications se doivent de refléter de manière réaliste les infrastructures du réseau de transport, les services effectivement proposés par le Gestionnaire ainsi que les supports disponibles sur le réseau ilévia.

Le Gestionnaire est toujours prioritaire pour les Communications relatives aux nouveaux Produits Tarifaires et aux nouveaux Services de Mobilité.

12.2 Respect de l'image des Parties

Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte à l'image de l'autre Partie, de quelle que manière que ce soit, et veillera à ce que sa Communication ne crée aucune confusion sur les rôles respectifs de chacun.

Le FSNM s'engage à recueillir l'accord préalable écrit du Gestionnaire avant toute action de Communication.

12.3 Utilisation des Signes Distinctifs

La Charte graphique mise en place par le Gestionnaire a été déployée afin de faciliter l'identification du réseau ilévia par les Usagers.

Les éléments graphiques et textuels du Gestionnaire sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Par ailleurs, les Articles I.3.4.1 et I.3.4.2 du Contrat de concession encadrent la marque mise à disposition du Gestionnaire par l'AOM, laquelle fait l'objet d'une autorisation de droit d'usage au bénéfice du Gestionnaire et de ses sous-traitants dans la stricte mesure de ce qui est nécessaire à la bonne exécution du service public des transports.

Dans le cadre de la présentation des Produits Tarifaires du Gestionnaire sur le Service Numérique Multimodal, le FSNM s'engage à présenter les Signes Distinctifs du Gestionnaire, afin que les Usagers puissent identifier facilement et directement que le Gestionnaire est l'émetteur des Produits Tarifaires, mais que le FSNM en est le distributeur.

A chaque fois qu'un Produit Tarifaire sera présenté ou proposé à un Usager au sein du Service Numérique Multimodal, le FSNM doit y joindre, de manière visible et conforme à la Charte graphique présentée en Annexe 9, les Signes Distinctifs du Gestionnaire.

A cette fin, le Gestionnaire concède au FSNM un droit d'usage limité, non-transférable, non-cessible et non-exclusif de reproduction et de représentation, au sein du Service Numérique Multimodal, des Signes Distinctifs du Gestionnaire listées à l'Annexe 10, pour toute la durée du Contrat.

Le FSNM pourra faire usage des Signes Distinctifs du Gestionnaire dans le cadre de communications sous réserve d'obtenir l'accord préalable écrit du Gestionnaire pour chaque communication envisagée.

L'utilisation non autorisée par le FSNM des Signes Distinctifs ou de la dénomination du Gestionnaire, ou d'autres signes distinctifs du Gestionnaire, peut être qualifiée de contrefaçon et peut donner lieu à des poursuites, outre le droit dont dispose le Gestionnaire de résilier tout ou partie du Contrat, en envoyant au FSNM une notification de résiliation effective à l'issue du préavis de dix (10) jours.

12.4 Garantie mutuelle d'éviction

Le présent Article s'applique :

- Au FSNM : vis-à-vis du Service Numérique Multimodal, dont le FSNM détient l'ensemble des droits permettant son exploitation conformément au Contrat ;
- Au Gestionnaire : vis-à-vis du Service Numérique de Vente, dont le Gestionnaire détient l'ensemble des droits permettant son exploitation conformément au Contrat.

Les Parties déclarent et garantissent être titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le FSNM déclare et garantit que le Service Numérique Multimodal n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

En conséquence, le FSNM garantit le Gestionnaire contre toute action (notamment en contrefaçon), réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle de quelle que nature qu'il soit, ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire afférent. Le FSNM s'engage à prendre en charge les honoraires raisonnables d'avocat exposés par le Gestionnaire (étant entendu que dans toute la mesure du possible les Parties se concerteront sur le choix de l'avocat), ainsi que les éventuelles condamnations et dommages et intérêts prononcés contre eux résultant d'une décision de justice exécutoire.

De son côté, le Gestionnaire devra informer le FSNM, par écrit, de toute action, réclamation, revendication ou opposition dans des délais raisonnables à compter de leur initialisation ou formulation, à collaborer loyalement, dans des limites raisonnables avec ce dernier, dans la préparation de la défense et à lui laisser la direction du procès ou des négociations qui s'en suivront.

Le FSNM dans les mêmes hypothèses s'engage à ses frais, soit à :

- a) obtenir le droit de continuer à exploiter le Service Numérique Multimodal, sans qu'il en résulte de coût de quelle que nature que ce soit pour le Gestionnaire ;
- b) modifier les parties du Service Numérique Multimodal de telle sorte que

la partie du Service Numérique Multimodal incriminée cesse d'être contrefaisante, parasitaire ou déloyale, sans modification ou diminution de ses caractéristiques essentielles en termes de fonctionnalités, de performances ou d'utilité, sans qu'il résulte de coût de quelle que nature que ce soit pour le Gestionnaire ;

- c) remplacer les parties du Service Numérique Multimodal, à condition que cela n'affecte pas les résultats qui y sont attachés, par d'autres de même qualité et non contrefaisantes, parasitaire ou déloyale, sans modification ou diminution de leurs caractéristiques essentielles en termes de fonctionnalités, de performances ou d'utilité, sans qu'il résulte de coût de quelle que nature que ce soit pour le Gestionnaire ;

Etant entendu que dans une telle hypothèse, le FSNM exercera en priorité l'option a), puis l'option b), puis l'option c).

Par ailleurs, le FSNM garantit qu'il n'est soumis à aucune obligation ou restriction de nature à limiter sa liberté d'action dans l'exécution du Contrat et qu'il n'acceptera aucune obligation ou restriction de cette sorte.

Il est expressément convenu que le FSNM ne pourra se prévaloir d'aucune limitation de responsabilité en cas de manquements à cet Article.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1. Généralités

Dans le cadre de l'intégration du Service Numérique de Vente dans l'application du FSNM, il est convenu que chacune des Parties conserve la propriété pleine et entière ou dispose de l'ensemble des droits d'exploitation nécessaires sur les éléments listés ci-dessous, les Signes Distinctifs et toutes les informations et connaissances techniques et/ou scientifiques, et notamment le savoir-faire, les données et bases de données, les logiciels, les plans, schémas, dessins et/ou tout autre type d'informations, créations originales, etc., sous quelque forme qu'elles soient (ci-après « *les Apports* »). Ni la divulgation, ni l'utilisation par l'autre Partie des Apports ne saurait être interprétée comme conférant à l'autre Partie un quelconque droit de propriété sur ces Apports.

Les Parties s'engagent de ce fait à ce qu'il n'existe aucune confusion dans l'esprit des tiers sur un tel usage et sur leurs indépendances respectives.

Aucune des Parties n'a le droit d'utiliser les Apports de l'autre Partie sans l'accord exprès, écrit et préalable de cette dernière, sauf pour l'exécution des tâches lui incombant au titre de ses obligations fixées par le présent Contrat et plus particulièrement pour l'intégration dans l'application du FSNM.

Le FSNM est propriétaire des Apports suivantes :

- De son application mobile ;
- Des systèmes nécessaires au fonctionnement de cette dernière.

Le Gestionnaire est propriétaire, ou a des concessions de droit, sur les Apports suivants :

- Le Service Numérique de Vente ;
- Les systèmes nécessaires au fonctionnement de cette dernière ;
- Les API (Web service) ;
- Le système billettique de validation et de contrôle.

Le Gestionnaire s'engage à maintenir et à mettre à jour la documentation afin qu'elle soit, à tout moment, dans un état permettant l'exécution par le FSNM des tâches qui lui incombent au titre du Contrat. Dans le cas où le Gestionnaire entendrait, pour quelque raison que ce soit, ne plus maintenir et mettre à jour la documentation, il en informerait le FSNM dans les plus brefs délais.

Dans l'hypothèse où la mise à disposition des Apports du Gestionnaire nécessiterait une licence d'exploitation à accorder au FSNM pour l'intégration du Service Numérique de Vente dans son application, le Gestionnaire lui concèderait à titre non exclusif les droits patrimoniaux sur les Apports visés ci-avant dans les conditions telles que décrites ci-après.

Lesdits droits patrimoniaux consistent en :

- Le droit de reproduction par tout procédé de fixation matérielle provisoire ou permanente, sous tout format, par tout moyen et procédé actuel ou à connaître, sur tout support papier et digital actuel ou à connaître des Apports sur tout support électronique ou informatique, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation du Service Numérique de Vente dans l'application du FSNM ;
- Le droit de représentation qui s'entend du droit de représenter les Apports, sous tout format, sur tout support connu ou à connaître, par tout moyen et/ou procédé actuel ou futur de communication au public, par le biais de réseaux numériques ou par tout autre moyen de télécommunication, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation du Service Numérique de Vente dans l'application du FSNM ;
- Le droit de traduire tout ou partie des Apports, en toutes langues et sur tous supports. Plus particulièrement, le FSNM pourra utiliser les Apports sur tout matériel, en nombre illimité et en toutes langues.

Ces licences, ou sous-licences accordées par le Gestionnaire sur les Apports sont consenties à titre non exclusif, gratuit, et pour la durée du Contrat pour le monde entier.

Dès la fin de celui-ci, le FSNM cessera toute utilisation des éléments de propriété intellectuelle mis à sa disposition.

Chaque Partie déclare garantir les droits de propriété ou les droits d'exploitation nécessaires et suffisants sur les Apports qu'elle met à disposition de l'autre Partie pour l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et, par conséquent, garantit cette dernière contre toute revendication de tiers.

14. CONFIDENTIALITÉ

14.1 Généralités

Le présent Contrat fait office d'Accord de confidentialité entre les Parties.

Les Parties se portent fort du respect de ces dispositions par leurs personnels et leurs

éventuels sous-traitants et prestataires.

L'expression « Informations Confidentielles » recouvre des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique et à caractère personnel, quelle qu'en soit la nature ou la forme, transmises par les Parties.

L'absence de mention précisant le caractère confidentiel des Informations Confidentielles ne saurait en aucun cas être interprétée comme une dérogation à ce principe.

14.2 Obligation de confidentialité et de sécurité

Les Parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des Informations Confidentielles et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Les Parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles les Informations qu'elles se transmettent, à respecter les obligations suivantes, et à les faire respecter par leur personnel :

- Ne réaliser aucune copie des Informations Confidentielles, à l'exception de celles nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat ;
- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
- Traiter avec la même précaution que celle accordée à ses propres Informations Confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie, que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses sous-traitants et ses prestataires ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des Informations Confidentielles traitées et éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques contenant les Informations Confidentielles ;
- Procéder au terme du présent Contrat à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations Confidentielles ;
- Ne divulguer des Informations Confidentielles à des tiers, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit, par courrier, de la Partie émettrice.

Par exception, le Gestionnaire autorise le Titulaire à transmettre des Informations Confidentielles aux salariés/agents désignés de son (ses) sous-traitant(s) et prestataire(s) listé(s), qui devront nécessairement en avoir connaissance :

- Afin de remplir la(es) mission(s) qui lui a(ont) été confiée(s) par le FSNM dans le cadre du présent Contrat ;
- Sous conditions préalables de la signature par les agents/salariés du/des sous-traitant(s) ou du/des prestataire(s) d'un engagement personnel de confidentialité

dont l'original sera transmis au Gestionnaire.

Toute reproduction et/ou diffusion de ces Informations Confidentielles à des tiers, autres que les agents/salariés désignés des sous-traitants et prestataires évoqués ci-dessus, est strictement interdite.

Le FSNM s'engage au terme du présent Contrat à détruire tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles, qui lui auraient été communiqués par le Gestionnaire, ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La suppression s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support. De la même manière, le Gestionnaire s'y oblige sur les documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles du FSNM.

Les Parties s'engagent à se transmettre, dans un délai de quinze (15) jours maximum après le terme du présent Contrat, un constat établi par un commissaire de justice attestant de la destruction des Informations Confidentielles.

Les dispositions du présent Article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- Ont été divulguées au public par le propriétaire de ces Informations Confidentielles ;
- Appartenaient au domaine public avant leur communication par le Gestionnaire, ou sont postérieurement à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, tombées dans le domaine public.

Les Parties se réservent le droit de procéder à toute vérification qui leur paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées. En cas de non-respect des stipulations précitées, la responsabilité de la Partie concernée pourra être engagée.

14.3 Durée des obligations de confidentialité

Les stipulations du Contrat relatives à la Confidentialité ainsi que l'ensemble des Articles prévoyant que certaines obligations contractuelles continuent à produire leurs effets au-delà du terme du Contrat survivent pendant la durée prévue auxdits Articles, quelle que soit la cause de la cessation du Contrat.

Les obligations nées du précédent Sous-Article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une desdites obligations, dans la limite d'une durée de dix (10) ans après la fin du présent Contrat.

15. RESPONSABILITÉS

15.1 Responsabilités respectives des Parties

Le Gestionnaire est seul responsable des contenus diffusés au sein du Service Numérique de Vente.

Le FSNM est seul responsable des contenus diffusés au sein du Service Numérique

Chaque Partie garantit l'autre Partie contre toute action contentieuse ou précontentieuse ayant pour fondement un contenu présent sur son propre Service Numérique ou une donnée qu'elle a transmise à l'autre Partie dans le cadre du Contrat.

15.2 Encadrement des responsabilités

Chaque Partie est responsable des dommages directs de toute nature, matériels ou immatériels, qu'elle causerait à l'autre Partie, ou que son personnel permanent ou temporaire ou l'un de ses éventuels sous- traitants ou prestataires pourrait causer à l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

En tout état de cause, la responsabilité d'une Partie pour tous dommages causés au titre d'une année, quel qu'en soit le fondement, sera limitée à la valeur faciale des Produits Tarifaires émis par le FSNM au cours de ladite année.

La limitation de responsabilités ci-dessus ne s'applique pas à la responsabilité respective des Parties pour **(i)** l'indemnisation des contrefaçons, **(ii)** la violation d'une obligation de résultat telle que définie au présent Article, et **(ii)** les dommages causés par leur négligence grave ou leur faute intentionnelle.

Les Parties sont tenues à une obligation de moyens. En revanche, une obligation de résultats leur est opposable dans les hypothèses suivantes :

- Le respect des exigences fonctionnelles, techniques et de sécurité, définies par le Contrat et ses Annexes ;
- La protection, par tous moyens appropriés et dans les règles de l'art, de la sécurité afin de ne pas mettre en péril le fonctionnement des applicatifs du Gestionnaire et notamment de son Service Numérique de Vente ;
- Le respect des obligations relatives à la protection des Données à caractère personnelle et plus généralement de la confidentialité des données ;
- Le respect des exigences graphiques, visuelles ou de terminologie, fixées par le présent Contrat et ses Annexes, conformément au Contrat de concession conclu avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ;
- La présentation claire, lisible et systématique des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du FSNM et des Règlements publics d'usage du Gestionnaire préalablement à la Délivrance de chaque Produit Tarifaire ;
- La communication, dans les délais stipulés, des données qui font l'objet de l'Annexe 6 ;
- Le versement au Gestionnaire des recettes issues de la Délivrance des Produits Tarifaires par le FSNM, dans les délais prévus au Contrat ;
- Le paiement des compensations financières prévues à l'Article 6 et à l'Annexe 5, dans les délais prévus au Contrat ;

- La communication des documents justifiant de la reconstitution et de la mise à jour annuelle des Garanties financières, en application de l'Article 8 ;
- Du non-respect des obligations relatives à la protection des Données à caractère personnel et plus généralement de la confidentialité des données.

Le présent Article demeurera en vigueur après la résolution, la résiliation ou l'expiration, pour quelque motif que ce soit, du Contrat.

15.3 Suivi des engagements contractuels

Le Gestionnaire porte une attention toute particulière au respect des engagements stipulés au présent Contrat et à ses Annexes.

15.3.1 Non-réalisation des engagements prévus au Contrat

Dans le cadre du présent Contrat, les défauts ou non-réalisation des engagements contractuels doivent faire l'objet d'actions correctives, dès lors que ces engagements peuvent avoir un impact sur l'image du Gestionnaire, et ce après mise en demeure prononcée dans les conditions définies à l'Article 20.

Dans l'hypothèse où cette mise en demeure resterait infructueuse, ou si les actions correctives étaient inadaptées ou insuffisantes, le Gestionnaire pourra procéder, dans les conditions prévues à l'Article 20, à :

- La coupure provisoire de l'accès au Service Numérique de Vente jusqu'à la mise en conformité par le FSNM ;
- La facturation d'un service complémentaire ou au *pro rata* des sommes dues ;
- La coupure définitive de l'accès au Service Numérique de Vente.

Le Gestionnaire peut également prononcer la résiliation du présent Contrat, en application de son Article 23.

15.3.2 Continuité de services en cas de coupure de l'accès du FSNM au Service Numérique de Vente

En cas de non-respect, par le FSNM, de ses engagements contractuels, le Gestionnaire peut, tel que stipulé ci-avant, procéder à la coupure des accès du FSNM au Service Numérique de Vente.

Cette coupure doit prioritairement concerner la coupure de la Délivrance des Produits Tarifaires du réseau ilévia sans pouvoir impacter l'Usager qui souhaite continuer à utiliser les Produits Tarifaires en cours de validité, dans son portefeuille et achetés préalablement à cette coupure de service.

Le Gestionnaire demande alors au FSNM de lui communiquer de manière sécurisée et sans délai la Base de données Clients qu'il a constituée à titre obligatoire, faisant état des informations citées au troisième alinéa de l'article R. 1115-14 du code des transports, et qui fait l'objet de la Garantie financière visée à l'Article 8.3.4 du présent Contrat.

Le Gestionnaire se réserve la possibilité de procéder ou de faire procéder à un audit, par des membres de son personnel, ou d'un cabinet extérieur soumis à une obligation de confidentialité. Il devra en aviser le FSNM, par écrit, au plus tard dix (10) jours avant le début de l'audit.

De même, par dérogation à ce qui précède, le FSNM accepte également par avance tous éventuels audits inopinés menés par le Groupe SNCF dont fait également partie le Gestionnaire, ou par toute autorité de contrôle française ou étrangère ayant compétence sur les prestations fournies par le FSNM, telle que la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en France.

Cet audit pourra porter sur le respect de ses obligations par le FSNM, au titre du présent Contrat.

Le FSNM s'engage à répondre aux demandes d'audit et à collaborer de bonne foi, notamment en répondant aux questions posées et aux demandes de production de pièces justificatives, ainsi qu'en permettant l'accès aux installations, locaux, équipements, aux employés et à ses éventuels sous-traitants et prestataires intervenants sur le Contrat.

Ledit audit devra s'effectuer lors des horaires d'ouverture du ou des établissements du FSNM et devra respecter les règles de sécurité en vigueur dans les locaux du FSNM. Un exemplaire du rapport d'audit sera remis à chaque Partie.

Au cas où le contrôle ferait apparaître un ou plusieurs manquements par le FSNM à ses obligations contractuelles, celui-ci devra y remédier à ses frais dans les délais impartis par le Gestionnaire et dépendant de la gravité du manquement, sans préjudice de la décision que pourra prendre le Gestionnaire sur la poursuite ou non du Contrat.

L'audit sera pris en charge financièrement par le Gestionnaire. Dans l'hypothèse où cet audit mettrait en évidence des manquements sécuritaires graves ou des manquements quant à la protection des Données à caractère personnel, la prise en charge de l'audit serait alors assurée par le FSNM.

17. IMPRÉVISION ET FORCE MAJEURE

17.1 Imprévision

En cas de survenance de changement de circonstance imprévisible lors de la conclusion du présent Contrat et rendent son exécution excessivement onéreuse pour l'une des Parties (la « *Partie Lésée* »), qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, cette dernière se réserve la possibilité de demander la renégociation du Contrat dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la notification par elle de la survenance de ce changement de circonstances imprévisibles.

Cette notification devra comporter des éléments objectifs venant justifier la demande de renégociation sur la base desquels l'autre Partie pourra accepter ou refuser cette demande.

La Partie Lésée continuera à exécuter ses obligations durant la renégociation du Contrat.

A défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours calendaires sur la révision du Contrat, la Partie Lésée pourra résilier le Contrat dans les conditions fixées à l'Article 23 moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

17.2 Force majeure

Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties se trouverait empêchée d'exécuter ses obligations, par un événement ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, la Partie défaillante en informera par écrit et dans les meilleurs délais l'autre Partie, et s'engagera à prendre dans les délais les plus brefs toutes les mesures nécessaires lui permettant de pallier au mieux les effets de cette force majeure, avec l'accord de l'autre Partie.

Si l'impossibilité d'exécution est temporaire, l'exécution des obligations contractuelles est suspendue, à l'exception des obligations pouvant survivre, telles que, notamment, celles visées aux Articles « Protection des données à caractère personnel », « Image et Communication », « Propriété Intellectuelle », et « Confidentialité ».

Si, malgré les efforts de celle-ci, il n'est pas possible de surmonter les conséquences de cette force majeure et que la cause de force majeure subsiste pendant une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, l'autre Partie notifiera sa décision, par écrit, de résilier le présent Contrat, sans aucune indemnité de part ni d'autre.

18. MODIFICATION DU CONTRAT

Le présent Contrat pourra faire l'objet de modifications, et ce par voie d'avenant, conclu dans les mêmes formes et conditions que le Contrat lui-même, et ce notamment en cas d'évolutions techniques et fonctionnelles substantielles du Service Numérique de Vente, et de mise en œuvre de la clause de l'Article 7.2.

19. CESSIION DU CONTRAT – INTUITU PERSONAE

Le FSNM s'interdit de céder, d'apporter ou de transmettre, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits ou obligations résultant du Contrat, signé *intuitu personae*, sauf accord exprès, préalable et écrit du Gestionnaire.

20. MISE EN DEMEURE

En cas de méconnaissance des dispositions contractuelles par le FSNM, le Gestionnaire le met en demeure de prendre toutes mesures appropriées pour se mettre en conformité avec ses obligations, et ce dans un délai de dix (10) jours après notification adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce délai peut être réduit à vingt-quatre (24) heures en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées au sein de la notification.

21. SANCTIONS

En cas de préjudice important, de manquements graves ou répétés subis par le Gestionnaire, ce dernier pourra, après avoir informé le FSNM, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Suspendre l'accès à son Service Numérique de Vente au FSNM, pendant une durée raisonnable au regard du manquement constaté, ne pouvant en tout état de cause excéder une durée de trois (3) mois, en attente du règlement du préjudice, dans les conditions prévues à l'Article 15.3 du présent Contrat ;
- Résilier le présent Contrat, entraînant une désactivation définitive de l'accès au Service Numérique de Vente par le FSNM, et ce sous réserve d'avoir informé préalablement et par écrit le FSNM, par lettre recommandée avec accusé de réception, et d'avoir respecté un préavis de deux (2) mois à compter de la notification avant ladite désactivation.

22. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

22.1 Conciliation

Dans l'hypothèse de l'existence d'un différend, les Parties auront recours à une procédure de conciliation, en proposant chacune la désignation d'un conciliateur, dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la survenance dudit différend. La durée de la conciliation ne pourra pas dépasser un délai de deux (2) mois.

Néanmoins, cette procédure de conciliation ne saurait constituer un préalable obligatoire :

- à toute mesure conservatoire, provisionnelle ou d'urgence, sollicitée dans le cadre d'une procédure de référé ;
- à la mise en œuvre de la Garantie financière des paiements des recettes ;
- à la mise en œuvre de la Garantie financière garantissant la transmission de la Base de données.

22.2 Juridiction compétente

En cas d'échec des tentatives de règlement amiable, le différend est soumis à la / aux juridiction(s) française(s) matériellement et territorialement compétente(s) pour en connaître.

23. RÉSILIATION DU CONTRAT

23.1 Principe

Le Contrat peut être résilié dès lors qu'une Partie méconnaît une ou plusieurs des obligations de résultat mises à sa charge et visées à l'Article 15.2. Cette résiliation intervient dans les conditions prévues à l'Article 20.

Le Gestionnaire pourra également résilier le présent Contrat, de plein droit, sans indemnité

ni mise en demeure préalable :

- si le Service Numérique Multimodal n'est pas conforme à la réglementation en vigueur, en ce compris la réglementation nationale et européenne en vigueur relative à la protection des données personnelles ;
- dans l'hypothèse du redressement ou de la liquidation judiciaire de l'une ou l'autre des Parties, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;
- en cas de refus, retard ou incapacité de transmettre la Base de données Clients visée à l'Article 8.3.4 dans les conditions et délais définis par ce même Article ;
- en cas d'absence, d'insuffisance, ou de perte d'une ou plusieurs des Garanties financières ;
- en cas de résiliation, pour quel que motif que ce soit et quelle que partie, du Contrat de concession conclu entre l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et le Gestionnaire.

23.2 Conséquences de la résiliation

Toute résiliation du Contrat entraîne la suppression sans délai de l'accès au Service Numérique de Vente.

Les obligations du FSNM, relatives au Service après-vente des Produits Tarifaires ayant fait l'objet d'une Délivrance avant la cessation des relations contractuelles, persistent après la résiliation du présent Contrat. Ainsi, les Produits Tarifaires non-utilisés et stockés dans le portefeuille de l'Usager doivent rester ouverts à la validation sur le réseau ilévia via le Service Numérique Multimodal du FSNM et ce, durant une période définie d'un (1) an, afin de lui permettre d'écouler ses Titres. Les Parties conviennent de conserver l'accès au Service Numérique de Vente pour cette seule finalité et pendant la durée de réalisation des obligations de Service après-vente précitées.

Dans l'hypothèse où le FSNM ne respecterait pas les obligations citées au paragraphe précédent, le Gestionnaire demanderait au FSNM le remboursement intégral et immédiat des Produits Tarifaires restants stockés dans les portefeuilles de chaque Usager, sur les fonds propres du FSNM ou au moyen de la Garantie financière, sans que cela n'ait d'incidence sur les sommes dues au titre du reversement des recettes. Cette disposition s'applique également de plein droit pour les contrats arrivant à échéance.

En cas de résiliation du Contrat, toutes les sommes éventuellement dues par une Partie sont exigibles immédiatement.

23.3 Subrogation

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat de concession par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, prononcée pour quel que motif que ce soit, cette dernière peut librement autoriser, de manière expresse, la subrogation du Gestionnaire par le nouveau concessionnaire ou par le nouvel exploitant du service de transport public urbain de voyageurs et de services de mobilités durables, pour la durée du présent Contrat restant à exécuter, en application de l'Article 4.

24. DISPOSITIONS DIVERSES

24.1 Frais et honoraires

Chaque Partie supporte les frais occasionnés par la préparation, l'établissement et l'exécution du présent Contrat.

24.2 Non-renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des stipulations du Contrat, ne pourra être considéré comme une renonciation définitive de sa part au(x) droit(s) qu'elle tient de celles-ci.

24.3 Clause réputée non écrite

Dans l'hypothèse où l'une des stipulations du Contrat, non substantielle, serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition législative ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette stipulation du Contrat sera considérée comme non écrite.

Toutes les autres stipulations du Contrat conserveront force obligatoire entre les Parties.

24.4 Survivance de certaines clauses

La fin du Contrat, pour quel que motif que ce soit, n'affecte pas la validité de certaines clauses qui, par nature, ou bien parce qu'elles ont été identifiées comme telles par les Parties dans le Contrat, survivront à ladite fin du Contrat.

24.5 Droit applicable – Langue du Contrat

Le présent Contrat est régi par le droit français.

Le Contrat est établi en Français, nonobstant toute traduction qui pourrait en être faite par ailleurs.

En tout état de cause, la version française du Contrat primera sur toute autre version en langue étrangère.

24.6 Domiciliation – Notifications

Pour l'exécution du Contrat, chacune des Parties élit domicile à l'adresse de son siège social.

Toute notification, requise ou permise en vertu des dispositions du Contrat, devra être réalisée par écrit et sera valablement effectuée si elle est signifiée par huissier de justice ou envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les notifications faites par lettre recommandée avec accusé de réception seront

présumées effectuées à la date de leur première présentation à l'adresse du destinataire.

Fait le [à compléter] à [à compléter],

En deux (2) exemplaires originaux,

Pour le Gestionnaire	Pour le FSNM
M/Mme Qualité.....	M/Mme Qualité.....
Signature :	Signature :

ANNEXES

- Annexe 1 : Liste des Produits Tarifaires dont la délivrance est proposée par le FSNM ;
- Annexe 2 : Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du FSNM et Règlements publics d'usage du Gestionnaire ;
- Annexe 3 : Accès au SNV : Charte d'intégration et guide d'implémentation ;
- Annexe 4 : Support opéré par le Gestionnaire pour le compte du FSNM ;
- Annexe 5 : Modèle économique ;
- Annexe 6 : Données transmises par le FSNM ;
- Annexe 7 : Plan de gestion des données établi par le FSNM ;
- Annexe 8 : Charte graphique du Gestionnaire ;
- Annexe 9 : Garanties financières constituées par le FSNM.