

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

12 décembre 2016

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport. Les termes « Titre de transport » représentent le contrat entre le Client et Keolis Lorient. Dans le présent document, ces termes désignent un titre de transport à acheter (titre occasionnel : billet Primo et Thermique) ou à recharger sur le support nominatif (carte KorriGo), utilisables sur le réseau CTRL exploité par Keolis Lorient et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport KorriGo le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Lorient applicable à l'ensemble du réseau CTRL et matérialisé par le titre de transport.

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

### **1 – ABONNEMENT**

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

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

**1.3** Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau CTRL. La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

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

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

**1.5** Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes.

Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

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

**1.7** Il est également proposé une carte déclarative afin de ne pas figurer dans le fichier client. La carte est personnalisée et permet l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle. Toutefois, la carte déclarative ne permet pas à Keolis Lorient de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

### **2 – TARIFICATION ET PAIEMENT**

**2.1** Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site internet [www.ctrl.fr](http://www.ctrl.fr) et sont révisables chaque année.

**2.2** Keolis Lorient se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

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

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

#### **2.5 Dispositions particulières pour les abonnements annuels :**

**2.5.1** Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 5 à 10 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Lorient.

##### 2.5.2 Paiement par prélèvement

La demande de prélèvement doit être faite avant le 5 du mois en cours d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée autour du 15 de chaque mois pendant 5 à 10 mois.

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Lorient sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Lorient à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

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

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Lorient de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Mobilités du réseau CTRL situé Boulevard Yves Demaine – CS 10360 – 56 323 LORIENT. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Lorient en cas de litige.

Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avèrerait injustifiée, Keolis Lorient se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser au Service Mobilités du réseau Keolis Lorient Lorient situé Boulevard Yves Demaine – CS 10360 – 56 323 LORIENT. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

### **3 - UTILISATION DU TITRE [prescriptions devant également figurer dans le Règlement d'exploitation du service]**

**3.1** Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport : bus et bateaux, et dans les gares SNCF pour le service Ter Bus, même en correspondance.

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

- en cas de journées gratuites décidées par l'AO ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.
- en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte KorriGo et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

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

**3.4** En cas de perte ou de vol de sa carte KorriGo, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en gare, en agence commerciale, sur le site internet et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à Keolis Lorient de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

**3.5** Dysfonctionnement de la carte sans contact

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

### **4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL [prescriptions devant également figurer dans le Règlement d'exploitation du service]**

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

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

4.1.2 Déménagement hors agglomération (Lorient Agglomération) de l'abonné.

4.1.3 Décès de l'abonné.

**4.2** La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service abonnement du réseau CTRL Boutique Transports et Déplacements – Cours de Chazelles – 56 100 LORIENT. La carte doit également être restituée.

**4.3 Abonnement payé au comptant** : la carte KorriGo de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/10<sup>ème</sup> de l'Abonnement ANNEE souscrit.

**4.4 Abonnement payé par prélèvement** : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Lorient avant le 25 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

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

**4.6** Keolis Lorient peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

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

**4.7** Keolis Lorient se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

## **5 - DONNEES PERSONNELLES [prescriptions devant également figurer dans le Règlement d'exploitation du service]**

**5.1** Keolis Lorient propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données personnelles collectées par Keolis Lorient pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes KorriGo, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

**5.2** Elles sont destinées à Lorient Agglomération, Keolis Lorient et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux urbains.

**5.3** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**5.4** Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte KorriGo.

**5.5** L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Lorient :

- par mail [boutique@ctrl.fr](mailto:boutique@ctrl.fr)
- par courrier à Keolis Lorient – Service clients - Boulevard Yves Demaine – CS 10360 – 56 323 LORIENT.
- par téléphone au 02-97-21-28-29. Horaires : lundi à vendredi 9h00-12h30 et 13h30-18h30.

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

## **6- RECLAMATION**

• Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Lorient – Service clients - Boulevard Yves Demaine – CS 10360 – 56 323 LORIENT ou téléphoner au 02-97-21-28-29. Horaires : lundi à vendredi 9h00-12h30 et 13h30-18h30.

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

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Keolis Lorient et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **7-APPLICATION ET MODIFICATION**

**7.1 Keolis Lorient** se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Keolis Lorient.

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

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