

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

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Alezan exploité par 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 pastel le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Grand Tarbes applicable à l'ensemble du et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de commerciale et sur le site www.alezan-bus.com

1 - ABONNEMENT

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

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

1.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Alezan. 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 Pastel, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Grand Tarbes pour lui permettre de gérer ses contrats.

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

Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

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

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

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

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.alezan-bus.com et sont révisables chaque année.

2.2 Keolis Grand Tarbes 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 11 mensualités plus 1 premier versement au moment de l'inscription, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Grand Tarbes

2.5.2 Paiement par prélèvement

La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée le 5 de chaque mois pendant 11 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^{er} février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Grand Tarbes sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Grand Tarbes 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 Grand Tarbes de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat via l'agence commerciale située place de Verdun à Tarbes. 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 Grand Tarbes en cas de litige.

Keolis Grand Tarbes notifiera au client, par tout moyen (courrier ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. 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 Grand Tarbes 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 réseau Alezan situé rue Jean Loup Chrétien Centre Kennedy 65000 Tarbes. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

3 - UTILISATION DU TITRE

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

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 acheté par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou de vol de sa carte Pastel et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

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

3.4 En cas de perte ou de vol de sa carte Pastel le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix du duplicata est disponible en agence commerciale, sur le site internet www.alezan-bus.com. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

3.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact

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

4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

4.1 L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans le cas suivant :

4.1.1 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 commercial du réseau Keolis Grand Tarbes rue Jean Loup chrétien 65000 Tarbes.

La carte doit également être restituée.

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

4.4 Keolis Grand Tarbes 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, fausse déclaration, falsification des justificatifs

- utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au règlement d'exploitation.

4.5 Keolis Grand Tarbes 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

Les données personnelles collectées par Keolis Grand Tarbes 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 pastel 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.

5.1 Elles sont destinées à l'Agglomération, Keolis 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 concernés.

5.2 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.

5.3 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 Pastel.

5.4 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de :

par mail à www.alezan-bus.com

- par courrier à Keolis Grand Tarbes – Service clients rue Jean Loup Chrétien Centre Kennedy 65000 Tarbes.

- par téléphone au 05.62.93.13.93 du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h30.

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

6 - RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Grand Tarbes, à l'adresse suivante rue Jean Loup Chrétien Centre Kennedy 65000 Tarbes ou téléphoner à l'agence commerciale au 05.62.93.13.93 situé place de Verdun à Tarbes ouverte du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h30.

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

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Keolis Grand Tarbes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisi ne sont disponibles que sur son site : www.mtv.travel

7- APPLICATION ET MODIFICATION

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

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

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