



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION du e-ticket

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre Baie d'Armor Transports, exploitant du réseau TUB sous l'autorité de « Saint Briec Armor Agglomération » (ci-après désignée « le Vendeur »), n° SIRET 789 610 094 000 11, dont le siège social est situé 8 rue des clôtures - 22000 SAINT BRIEUC et les clients (ci-après individuellement le « Client » et collectivement les « Clients »), dans le cadre de l'achat de titres de transport dématérialisés (ci-après « e-ticket ») disponibles sur l'application « TUB St-brieuc » téléchargeable gratuitement sur l'App store (iOS) et le Play Store (Android) (ci-après collectivement les « Applications »).

L'achat de titres de transport dématérialisés implique l'acceptation sans réserve par le Client des conditions générales de vente et d'utilisation du e-ticket ainsi que la prise en compte des conditions spécifiques propres à chaque Titre de transport commandé, ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation du service de paiement de Lemon Way.

Pour plus d'informations sur les Conditions Générales d'Utilisation de Lemon Way :

<https://www.lemonway.com/fr/conditions-generales-d-utilisation/> . Aucune condition particulière autre que celle du vendeur ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions générales. Les nouvelles clauses s'appliqueront à toutes les réservations effectuées postérieurement à leur entrée en vigueur et seule la nouvelle version fera foi entre les parties.

Il est précisé que les données issues du système informatique du vendeur constituent des écrits au sens de l'article 1316-1 du code civil. Elles font donc preuve entre les parties et sont opposables de la même manière dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui aurait été écrit et signé sur support papier par les parties.

2 - DÉFINITIONS

« Commande » désigne tout acte d'achat validé par le « Client » sur l'application « TUB St-Brieuc ».

« Conditions spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque titre de transport.

« Conditions Générales de Vente » désigne les conditions générales d'utilisation et de vente des titres dématérialisés.

« Le Client » ou « l'Utilisateur » désigne toute personne utilisant l'application mobile « TUB St-Brieuc », qui achète et consomme des titres de transport dématérialisés du réseau « TUB ».

« e-ticket » désigne tous les titres dématérialisés disponibles à la vente sur l'application mobile « TUB St-Brieuc ».

3 - CAPACITÉ

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

4 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes conditions s'appliquent à la vente de tous les titres disponibles sur l'application mobile TUB. Le titre de transport est délivré et chargé sur l'application mobile TUB du téléphone portable appartenant au « Client ». Afin d'accéder au service, l'Utilisateur doit définir un mot de passe selon les préconisations sécuritaires mises en place. Ce mot de passe est strictement confidentiel. Le Client engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants de connexion par une tierce personne.

L'Utilisateur doit être connecté au réseau data (internet) par le biais d'un réseau wifi, GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités proposées par l'application.

Les durées de validité des titres de transport sont mentionnées sur les pages descriptives figurant sur l'application mobile avant l'acte d'achat, mais également sur le site Internet www.tub.bzh et sur le guide bus disponible à l'agence « Le Point TUB » à Saint-Brieuc. Le Client déclare en avoir expressément pris connaissance.

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

Le Client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux concernant l'internet, ainsi que l'afflux de connexions par les Clients à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission d'informations, voire les bloquer en cas de connexion nulle.

Par ailleurs, Baie d'Armor Transports peut être amenée à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

5 - PRIX

Les tarifs des titres de transport du réseau TUB sont indiqués en euros T.T.C.

Les prix sont fixés par le Vendeur et sont consultables sur le site internet www.tub.bzh. Les titres de transport seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est définie dans la gamme tarifaire de Baie d'Armor Transports. Elle est susceptible d'évoluer à tout moment.

Le Client déclare en avoir pris expressément connaissance préalablement à la conclusion du contrat de vente. Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, mais les modifications ne s'appliqueront pas aux ventes déjà effectuées.

Dans le cadre de l'utilisation de la vente en ligne sur l'application mobile TUB, les frais de connexion à internet sont à la charge du Client.

Les modalités de paiement relatives à la commande des titres de transport vendus en ligne sont les suivantes :

- les titres de transport sont payables, comptant exclusivement, par carte bancaire.
- les cartes bancaires acceptées sont les Cartes Bleue, Visa, Eurocard et Mastercard.

Le vendeur n'a pas accès aux coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les Clients.

6 - COMMANDE

La commande est effectuée en temps réel depuis l'application « TUB » qui informe le Client sur la disponibilité des titres de transport au moment de l'opération d'achat.

La passation de la commande se déroule selon les étapes suivantes :

1. Le Client s'identifie par le biais de son adresse e-mail et de son mot de passe défini lors de l'inscription. La création du compte est gratuite et obligatoire pour les fonctionnalités d'achat et de validation des différents titres de transport.

Une fois identifié, le Client sélectionne les différents titres de transport qu'il souhaite acheter dans la gamme tarifaire proposé par Baie d'Armor Transports, et suit la procédure suivante :

1. Le Client sélectionne le titre de transport désiré,

2. Le Client indique le nombre de titres qu'il souhaite acheter,
3. Un récapitulatif de la commande dans le "Panier" permet au Client de vérifier le détail de la commande,
4. Le Client saisit les informations relatives au paiement,
5. Après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales lors de la création du compte ainsi que les conditions spécifiques applicables aux titres de transport sélectionnés, le client « valide sa commande » en procédant à l'achat : le contrat de vente est alors valablement conclu entre Baie d'Armor Transports et le Client.
6. Le Client procède au paiement en ligne en mode sécurisé tel que défini,
7. Un message de confirmation apparaît pour s'assurer que l'opération d'achat s'est bien déroulée.

7 - PAIEMENT

Le Client procède au paiement sécurisé par le biais de l'établissement de paiement Lemon Way agréé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, dépendant de la Banque de France), qui assure la gestion et le contrôle des flux de paiement.

Lemon Way est enregistré au registre de l'ACPR en qualité d'Etablissement de Paiement hybride, sous le numéro 16568. A tout instant, conformément à la loi, il est possible de vérifier l'agrément de ladite société sur le site www.regafi.fr, comme Établissement de Paiement. Le site internet de l'établissement de paiement Lemon Way est le suivant : www.lemonway.fr

8 - CONFIRMATION DE COMMANDE

Après paiement de la commande, les titres de transport dématérialisés sont automatiquement crédités dans le portefeuille « Mes Tickets ». L'Utilisateur reçoit après paiement une facture contenant le descriptif de sa commande par mail (sur le compte utilisateur pré-requis lors de l'inscription au service).

Baie d'Armor Transports se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le code de la consommation prévoit en ses articles L.221-18 et suivants un droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissements.

Ainsi, deux hypothèses sont envisageables :

- le Client se dote d'un titre de transport dématérialisé par anticipation et ne l'utilise pas : il dispose alors d'un délai classique de rétractation de quatorze (14) jours, délai débutant le jour de l'achat, pour exercer son droit, sans avoir à motiver sa décision.
- le Client se dote d'un titre de transport dématérialisé au moment de son trajet, et le valide dès sa montée dans le véhicule : la validation du ticket entraîne l'exécution du contrat, alors même que le délai de rétractation de quatorze (14) jours n'est pas écoulé. Le Client ne pourra donc pas faire valoir son droit à rétractation et donc à remboursement. En effet, l'application mobile prévoit un e-formulaire d'accord express du Client à exécuter le contrat avant la fin du délai de rétractation, ainsi que la preuve de son renoncement express.

9 - UTILISATION DES « E-TICKETS »

Pour voyager avec les titres de transport dématérialisés, le Client doit utiliser l'application « Tub St-Brieuc » pour smartphone. Les titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « Mes tickets ».

9-A - CONNEXION INTERNET ET BATTERIE

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour valider et voyager avec les titres de transport dématérialisés. Avant de monter à bord d'un véhicule, le Client doit être en possession d'un titre de transport dématérialisé en cours de validité et doit s'assurer que son smartphone **disposera de suffisamment de batterie pour couvrir l'intégralité de son voyage**. La validation d'un titre de transport dématérialisé nécessite une connexion à internet.

Le client n'ayant pas forcément connaissance de toutes ces conditions (connexion, batterie) au moment de l'achat du e-ticket, devra disposer de l'argent numéraire nécessaire afin de pouvoir s'acquitter d'un titre de

transport « dépannage » auprès du conducteur lors de sa montée dans le bus, si l'une de ces conditions n'était pas remplie.

9-B - FUSEAUX HORAIRES

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

9-C - TÂCHE DE FOND

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

9-D - REPRODUCTION

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

10 - CONTRÔLE DES E-TICKETS ou TICKETS DEMATERIALISES

Le contrôle des titres de transport dématérialisés sera effectué par le personnel de contrôle de Baie d'Armor Transports ou de toute autre personne qu'elle désignera, de plusieurs façons :

- un premier contrôle visuel du titre de transport,
- un contrôle par le QR code.

En cas d'incapacité du Client à présenter son titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé...), le Client sera verbalisé pour l'absence de titre conformément au règlement intérieur applicable à bord des véhicules du réseau TUB.

11 – RECLAMATION, ANNULATION ou DEMANDE de REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement ou d'annulation des titres de transport doit se faire directement auprès de Baie d'Armor Transports, soit par :

- le formulaire de contact mis à disposition sur le site internet : www.tub.bzh
- un courrier adressé à : Baie d'Armor Transports, 8 rue des Clôtures, 22000 SAINT BRIEUC.
- l'agence Le Point TUB : 5 rue du Combat des Trente 22000 SAINT BRIEUC

12 - MODE DE PAIEMENT

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

Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Il est précisé que Baie d'Armor Transports ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Client, Baie d'Armor Transports peut résilier la vente des titres de transport aux frais du Client et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre de ce dernier.

13 - PREUVE DES TRANSACTIONS

Les données enregistrées par Baie d'Armor Transports dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Baie d'Armor Transports et ses clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Baie d'Armor Transports, ses clients et l'établissement bancaire.

D'autre part, une facture est envoyée au Client par mail et constitue une preuve d'achat de son e-ticket.

14 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les titres de transport demeurent la propriété de Saint-Brieuc Armor Agglomération jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

15 - DURÉE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du service proposé par Baie d'Armor Transports.

16 - INFORMATIONS NOMINATIVES

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiés, les informations qui sont demandées à l'Utilisateur sont nécessaires au traitement de sa commande.

Toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles dispose :

- d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

Pour toute demande d'accès, modification ou rectification aux informations le concernant, le client devra s'adresser à : Baie d'Armor Transports - 8 rue des Clôtures 22000 SAINT BRIEUC.

Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Les informations recueillies par Baie d'Armor Transports, responsable du traitement, sont exclusivement destinées à son seul usage, aux seules fins de pouvoir traiter la commande du Client.

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est l'achat de titres de transport dématérialisés. Les informations sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'inscription sur l'application mobile ne peut être traitée.

Baie d'Armor Transport déclare être en conformité avec la nouvelle loi liée au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

17 - COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES LIÉES AU PAIEMENT

Les informations bancaires et de transaction sont, quant à elles, stockées par le prestataire Lemon Way, qui met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données stockées (cf. article 7).

18 - CAS DE FORCE MAJEURE

Baie d'Armor Transports ne sera pas tenue responsable, ou considérée comme ayant failli aux Conditions Générales de Vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les restrictions légales ou

réglementaires à la fourniture de services de télécommunication et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil et tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

19 - LIMITATIONS DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITÉ

Le Client est responsable de la sécurité de son smartphone et assumera en conséquence tout risque de perte, vol ou détérioration quelle qu'en soit la cause.

Baie d'Armor Transports fera tout son possible pour assurer le fonctionnement des applications, à tout moment. Toutefois, des interruptions peuvent avoir lieu pour des raisons de maintenance ou de mise à jour, en cas de réparations d'urgence ou en cas de défaillance des systèmes de télécommunication échappant à son contrôle. En cas d'erreur de Baie d'Armor Transports dans l'opération de vente, (titres de transport non conformes à la demande du client), elle remplacera les titres si sa responsabilité est établie.

Conformément à l'article L 121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de Baie d'Armor Transports ne sera pas engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la prestation imputable au Client ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'opération d'achat de titres de transport.

20 - DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation ou litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

En cas de litiges avec Baie d'Armor Transports qui n'apporterait pas satisfaction au Client, ce dernier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

Associations des médiateurs indépendants d'Ile de France

1 place des Fleurus – 77100 MEAUX

Site internet : www.amidif.com

Courriel : contact@amidif.com

Le Client doit avoir au préalable tenté de résoudre son litige par une réclamation écrite. Si la réponse est négative, le Client pourra alors saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite. La saisine du médiateur sera alors notifiée aux parties par voie électronique ou lettre simple. Le médiateur examine la recevabilité du dossier en ayant la possibilité de convoquer les deux parties. Si ce dernier est recevable, la médiation devra être réglée dans un délais de 90 jours à compter de la date de notification aux parties.

Si l'une ou l'autre des parties refusaient les solutions proposées, un recours devant la juridiction compétente pourra être déclenché.

A noter que la médiation est gratuite pour les consommateurs à l'exception des frais d'avocat et d'expertise.