

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la boutique de la ligne

Document actualisé le 20/08/2020

PREAMBULE

La boutique en ligne www.tul-laval.monbus.mobi a pour principale finalité de permettre aux abonnés de recharger leur carte TUL en ligne.

La boutique en ligne TUL est gérée commercialement par Keolis Laval, SARL au capital de 368 528 € - RCS 820 731 214 – NAF 4931Z. Son siège social se situe Centre J.M. Moron, Rue Henri Batard à Laval.

La boutique est hébergée chez Ubitransport. Ubi Transports SAS – 200 Boulevard de la Résistance – Cité de l'Entreprise – 71000 Mâcon – France. Immatriculé au RCS de Mâcon sous le numéro 750 423 295 au capital social de 117 088,7€ Société par actions simplifiée – N° TVA Intracommunautaire : FR 01 750 423 29

1. ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET PÉRIMETRE D'APPLICATION

1.1. DEFINITIONS

Est entendu par les termes :

- « Client » toute personne utilisant la boutique en ligne TUL.
- « Vendeur » désigne Keolis Laval.
- « Carte nominative », support billettique TUL nominatif utilisable sur lequel sont chargés les titres de transport, les profils et droits à réduction donnant accès au réseau TUL.
- « Carte déclarative », à la différence des supports nominatifs, les données personnelles du client sont rendues anonymes après sa création.
- « Carte rechargeable », support billettique TUL nominatif ou déclaratif.
- « Carte anonyme », support billettique TUL anonyme.
- « Titre de transport » le contrat entre le client et Keolis Laval. Dans le présent document, il désigne un titre de transport à recharger sur le support nominatif.
- « Commande » un achat de titre de transport effectué et payé par le client sur la boutique en ligne TUL.
- « Rechargement » la mise à disposition d'un titre de transport sur le support rechargeable du client. Le rechargement est immédiat.
- « Contrat de renouvellement automatique ». Le renouvellement automatique est un module proposant aux clients l'acquisition de titres de transport dont le paiement et la validité seront automatiquement renouvelés. Ce paiement s'effectue par carte bancaire.
- « Conditions spécifiques » sont les conditions contractuelles propres à un produit ou un titre de transport, vendus via la boutique en ligne.

- « Droit à réduction » l'obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction tarifaire pour une durée limitée dans le temps.

1.2. PERIMETRE D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent sans restriction ni réserve à toute utilisation de boutique en ligne et commandes faites sur celle-ci. Elles sont valables à compter du 29 octobre 2018 pour une durée indéterminée.

Le client doit prendre connaissance des présentes CGVU, accessibles par lien hypertexte sur chaque page du site. Il est conseillé au client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Keolis Laval se réserve le droit de modifier ou faire évoluer sans préavis les informations et/ou conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne. A cet effet, il est conseillé au client de lire les présentes CGVU à chaque visite du site.

2. ARTICLE 2 – DESCRIPTION ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Keolis Laval, le vendeur, met à disposition des clients, sur son site internet www.tul-laval.monbus.mobi un système de vente et de rechargement de titres de transports valable sur l'ensemble du réseau TUL, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'interruptions de service volontaires ou non.

Le client dispose de la possibilité de recharger et de payer les titres de transports sélectionnés par carte bancaire. A condition que le paiement soit accepté, les titres de transport sont rechargés sur le compte en ligne du client dans les conditions prévues à l'article 3 des présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les clients, certains jours, à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations. En conséquence, la responsabilité du vendeur s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installés chez lui.

En aucun cas, la responsabilité du vendeur ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la Banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre. Le vendeur pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels.

Dans ces conditions, le vendeur ne saurait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toutes responsabilités à ce titre, le client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

3. ARTICLE 3 – UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE TUL

Le client dispose d'un accès à la boutique en ligne si celui-ci est en possession d'une carte nominative.

La commande de prestations est réservée aux clients ayant pris connaissance et accepté par validation de la case à cocher les présentes CGVU dans leur intégralité et sans réserve.

Dernières version existante des navigateurs suivants :

- Google Chrome
- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Safari

Le site propose les fonctionnalités suivantes :

- Formulaire de demande de carte nominative
- Chargement de la carte nominative
- Consultation du solde de titres en cours de validité de son dossier client

3.1. ESPACE ET GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

3.1.1. COMPTE UTILISATEUR

Pour disposer d'un compte personnel et opérer des achats sur la boutique, doit disposer au préalable d'une carte nominative. Le client est invité à saisir son adresse email et le mot de passe de son choix lors de la création de son compte en ligne.

Le client peut associer plusieurs cartes nominatives à son compte (pour des familles par exemple). L'association doit être acceptée par réponse à l'email de confirmation envoyé automatiquement à l'adresse email du client associé.

Si le client ne dispose pas d'un support nominatif, celui-ci peut remplir un formulaire de demande de support nominatif sur la boutique en ligne. Le client sera préalablement informé de la création de son compte et de son support nominatif dans un délai maximum de 48h par nos services.

3.1.2. GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

Ubitransports permet via ses outils d'héberger un certain nombre d'informations concernant l'utilisateur et son dossier. Keolis Laval reste gestionnaire des données de l'utilisateur.

3.2. ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT

3.2.1. TITRES DE TRANSPORT DISPONIBLES

Les titres de transport disponibles sur la boutique en ligne sont principalement des abonnements mensuels ou annuels du réseau TUL pouvant être chargés sur un support nominatif. Les carnets 10 tickets et les tickets jour, titres occasionnels, sont également accessibles et rechargeables sur support nominatif.

La boutique en ligne propose également des titres mensuels et annuels en renouvellement automatique.

- Si les droits du titre le permettent, l'utilisateur peut choisir ou non d'activer le renouvellement automatique de son titre de transport. Le renouvellement automatique est obligatoire pour tous les titres annuels.
- 5 jours avant la date d'expiration, le titre est automatiquement reconduit sans aucune action de l'utilisateur et déclenche le prélèvement par carte bancaire.
- La carte de paiement utilisée lors de l'achat sur la boutique en ligne est conservée pour les futurs paiements.

Les abonnements annuels sont en renouvellement automatique obligatoire. Ils sont décomposés en 12 titres d'une durée de validité d'un mois. Le montant des prélèvements par carte bleue a été fixé selon un échéancier non modulable. Le montant de la première échéance peut être supérieur aux autres échéances.

Le client peut gérer son contrat de renouvellement depuis l'espace « Mon dossier / mes Renouvellements ».

Les titres de transport avec profils tarifaires donnant droit à une réduction, nécessitant de fournir un justificatif mensuellement (attestation Pôle Emploi), ne sont pas accessibles à la vente en ligne.

3.2.2.ACHAT

Après s'être connecté à l'espace Boutique, avec son email et son mot de passe personnel, le client est invité à choisir son titre de transport parmi la liste proposée à l'achat. Celui-ci sélectionne le titre de transport qu'il désire acheter et valide son panier. Après l'étape de paiement réalisée sur le site sécurisé Payzen, le client réceptionne un email de confirmation de sa commande accompagné de sa facture.

3.3. CONSULTATION DU CONTENU DE SON SUPPORT BILLETTE

En se connectant avec son adresse email et son mot de passe personnel, le client peut consulter le solde des titres en cours de validité de son dossier client.

Un QR Code imprimé sur le support nominatif permet au client également d'accéder à ces informations depuis un smartphone avec une liseuse QR Code.

4. ARTICLE 4 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

L'utilisation des titres de transports achetés via le site est soumise au respect du règlement public d'usage du réseau TUL, consultable dans son intégralité sur www.tul-laval.com. Ce règlement est également affiché à bord des bus. Le client s'engage par la validation des présentes CGVU au respect du règlement public d'usage du réseau TUL.

5. ARTICLE 5 – TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les tarifs des titres de transport et autres produits sont fixés par Laval Agglomération, seule habilitée à en définir le montant.

6. ARTICLE 6 – PAIEMENT

6.1. PAIEMENT EN UNE FOIS

Le règlement d'une commande se fait par paiement comptant par carte bancaire acceptée par le site Payzen, sous son seul contrôle.

Le client a la possibilité d'enregistrer plusieurs modes de paiement sur la boutique dans l'espace « Mon compte / mes options de paiement ».

Il est précisé que le vendeur ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant du paiement des titres de transport de la boutique en ligne.

6.2. PAIEMENT MENSUALISE

Dans le cas où le client dispose d'un contrat de renouvellement, le client doit s'assurer que son mode de paiement couvre la durée du contrat. Un email d'information automatique est envoyé au client 1 mois, 10, 5 et 1 jours avant l'expiration de son mode de paiement. En cas d'expiration du mode de paiement du client, le contrat de renouvellement est automatiquement rompu.

Dans le cas où la transaction bancaire est refusée, une nouvelle tentative de paiement est réalisée chaque jour, jusqu'à expiration du titre en cours de validité. En cas de non-paiement à date de l'expiration du titre de transport, le contrat de renouvellement est automatiquement rompu. Ce contrat de renouvellement ne pourra pas être repris par le client.

7. ARTICLE 7 – SERVICE APRÈS-VENTE

7.1. DELAI DE RETRACTATION

Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la consommation, le délai de rétractation de 7 jours n'est pas applicable aux présentes conditions générales de vente.

Compte-tenu de la fourniture en ligne de prestations, sauf hypothèse d'erreur de téléchargement comme visé ci-après, la commande de l'utilisateur étant donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

7.2. PERTE OU VOL

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau TUL, le client ne peut voyager sans titre de transport.

En cas de perte ou de vol de son support, le client est invité à le signaler au plus tôt en appelant INFOTUL au 02 43 53 00 00, par mail adressé à service-clients.tul@keolis.com.

Son support nominatif est alors mis en liste d'opposition de manière irréversible, pour éviter qu'un tiers n'utilise les titres de transports chargés sur ce dernier.

Une fois la perte ou le vol signalé, le client doit acquérir à ses frais un nouveau support nominatif suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition (6 € au 29 octobre 2018).

La perte ou le vol d'un support anonyme ou déclaratif ne pourra entraîner ni sa mise en opposition, ni le verrouillage du compte utilisateur, ni le remboursement et la reconstitution du ou des titres contenus sur celle-ci.

7.3. DEGRADATION

Une dégradation volontaire ou involontaire du support entraînant son dysfonctionnement ne donnera lieu à aucun remboursement.

7.4. DYSFONCTIONNEMENT DU SUPPORT NOMINATIF

En cas de dysfonctionnement d'un support nominatif (le valideur émet un bip sonore et refuse le support), le client devra signaler cette anomalie à l'agent commercial de conduite ou à un agent de Keolis Laval, puis se rendre dans les meilleurs délais à l'Espace TUL, au 11 allée du Vieux Saint-Louis, afin de bénéficier du service après-vente.

Si ce dysfonctionnement provient d'une utilisation inadéquate par le client du support nominatif (comme par exemple, une carte tordue, pliée ou cassée, sans que ces exemples ne soient exhaustifs), l'article 7.1 des présentes CGVU, s'applique. Dans le cas contraire, le support nominatif sera remplacé sans frais pour le client.

7.5. RECLAMATIONS

Le client peut faire part de ses réclamations auprès d'un agent de vente de l'Espace TUL, en se présentant muni de son support nominatif concerné, les documents justificatifs et la preuve d'achat s'il y a lieu. Il peut également faire part d'une réclamation en appelant INFOTUL au 02 43 53 00 00 ou en remplissant le formulaire en ligne sur www.tul-laval.com.

8. ARTICLE 8 – REMBOURSEMENT

8.1. RECHARGEMENT EN LIGNE

Une fois le paiement finalisé sur le site de paiement Payzen et en cas d'impossibilité de chargement de son titre après sa 1^{ère} validation à bord d'un des bus du réseau TUL, le client devra prendre contact avec notre service client (cf. article 9).

8.2. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

8.2.1. TITRES EN PAIEMENT EN UNE FOIS

Le client peut à tout moment faire une demande de résiliation de son abonnement annuel auprès des TUL par courrier à Keolis Laval Centre JM Moron Rue Henri Batard CS 80909 53009 LAVAL Cedex accompagné de sa carte d'abonnement.

Tout remboursement sera calculé sur la base du tarif de l'abonnement mensuel de la même catégorie. Tout mois entamé ne pourra donner lieu à un remboursement.

8.2.2. TITRES EN PAIEMENT MENSUALISE

Les titres en renouvellement automatique par carte bancaire ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

Ils peuvent être résiliés à tout moment par le client depuis l'espace « Mon Compte » sur la boutique en ligne.

Un renouvellement automatique déjà effectué ne peut donner lieu à un remboursement.

9. ARTICLE 9 – CONTACT

Le client peut contacter le service client :

- Par téléphone : INFOTUL au 02 43 53 00 00 (prix d'un appel local)
- Sur le site www.tul-laval.com via le lien « Nous contacter » présent sur la page principale

10. ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées par Keolis Laval font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client.

Elles sont destinées aux services du réseau TUL qui est responsable du traitement, ainsi qu'à ses partenaires et aux filiales du Groupe Keolis. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau TUL. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur notre site www.tul-laval.com.

Keolis Laval ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. Keolis Laval pourra adresser aux clients du réseau TUL des informations et éventuellement des propositions commerciales.

Keolis Laval collecte les données à caractère personnel afin d'assurer la bonne exécution du service.

L'utilisateur dispose d'un Droit au retrait du consentement, droit d'accès et de rectification, droit à l'effacement et à la limitation, droit à la portabilité, qui peut s'exercer auprès de donneespersonnelles.tul@keolis.com.

Le client reconnaît :

- que l'Internet est un réseau ouvert non-maîtrisable par Keolis Laval et que les échanges de données circulant sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité relative, et ne peuvent être garantis notamment contre les risques de détournements ou de piratages éventuels ;
- que la communication par le client d'informations à caractère sensible est donc effectuée à ses risques et périls ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse, pour consulter, interroger ou

transférer les données d'informations. Malgré toutes les précautions prises, Keolis Laval ne peut garantir que les informations échangées ne seront pas interceptées par des tiers, et que la confidentialité des échanges sera garantie.

- Keolis Laval informe le client de l'existence des règles et usages en vigueur sur Internet connus sous le nom de Netiquette ainsi que de différents codes de déontologie et notamment la Charte Internet, accessibles sur Internet. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification : sur le site www.tul-laval.com via le lien « Nous contacter » présente sur la page principale.

11. ARTICLE 11 – PERTE DE DONNÉES

Keolis Laval met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de garantir la sécurité et la confidentialité données personnelles collectées.

12. ARTICLE 12 – CESSION DU CONTRAT

Keolis Laval se réserve le droit de céder le présent contrat. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à Keolis Laval à compter de la date de la cession. Le client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

13. ARTICLE 13 – SOUS-TRAITANCE

Il est expressément reconnu par le client que le vendeur est autorisé à sous-traiter l'exécution de ses obligations issues du présent contrat ou de toute opération de maintenance des services.

14. ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Ces conditions générales de ventes et d'utilisations (CGVU) sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Les tribunaux français et notamment le tribunal de commerce de Laval sera seul compétent pour connaître de tout litige relatif aux présentes, y compris, sans que cette énumération soit limitative, leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation et ses conséquences.