

Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport

KEOLIS CHERBOURG
0 810 810 050 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe)
www.zephirbus.com

KEOLIS

Mise à jour le 20 mai 2020

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Zéphir exploité par Keolis Cherbourg 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, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Cherbourg applicable à l'ensemble du réseau Zéphir 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.zephirbus.com.

1. Abonnement

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

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une Carte Pass nominative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

1.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Zéphir. 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 Cherbourg pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Cherbourg, 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.

1.7 Il est également proposé une carte anonyme afin de ne pas figurer dans le fichier client. Toutefois, la carte anonyme ne permet pas à Keolis Cherbourg 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 et sur le site internet www.zephirbus.com et sont révisables chaque année.

2.2 Keolis Cherbourg 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 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Cherbourg.

2.5.2 – Paiement par prélèvement SEPA

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 1er février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Cherbourg sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat (demande de prélèvement automatique). Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Cherbourg 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. Seuls les paiements de type récurrents peuvent s'effectuer par le moyen d'un prélèvement. Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

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'avérerait injustifiée, Keolis Cherbourg se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit adresser sa demande à : Keolis Cherbourg - 491 rue de la Chasse aux Loups - 50110 Cherbourg-en-Cotentin. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide. Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes.

2.5.3 - La première mensualité pour les abonnements Jeune -26 ans, séZam et aZur sera réglée en agence commerciale, les mensualités suivantes sont prélevées sur le compte bancaire du

client le 5 du mois. Il donne lieu à la gratuité des 11ème et 12ème mois pour la carte Jeune -26 ans et du 12ème mois pour les abonnements séZam et aZur.

2.5.4 - Toute modification ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée le 15 du mois au plus tard pour prendre effet le 5 du mois suivant. En cas de changement de payeur la procédure est identique.

2.5.5 - En cas de déménagement, votre changement d'adresse doit être signalé à Keolis Cherbourg dans les meilleurs délais, soit par courrier ou en vous rendant en agence commerciale. Ces modifications doivent parvenir à Keolis Cherbourg avant le 15 du mois, pour un effet à la date 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 Cherbourg en cas de litige.

2.5.6 - Le titulaire du compte s'engage à approvisionner son compte pour le 5 de chaque mois.

2.5.7 - En cas de rejet de prélèvement par l'établissement bancaire du payeur, les frais bancaires seront à sa charge. Keolis Cherbourg se réserve le droit de suspendre le titre de transport.

2.6 Dispositions particulières pour les abonnements mensuels par prélèvement :

2.6.1 – Keolis Cherbourg offre la possibilité aux clients de renouveler automatiquement chaque mois leur abonnement par tacite reconduction. Les modalités de prélèvement sont les mêmes que pour les abonnements annuels par prélèvement automatique (voir article 2.5 au-dessus).

2.6.2 - Le client pourra annuler le réabonnement automatique à tout moment en envoyant sa demande par courrier à Keolis Cherbourg - 491 rue de la Chasse aux Loups – Turlaville - 50110 Cherbourg-en-Cotentin. Les prélèvements cesseront automatiquement, à condition que la demande de résiliation ait été effectuée avant le 15 du mois. Dans le cas contraire, un dernier prélèvement aura lieu le 5 du mois suivant.

2.6.3 – En cas de rejet de prélèvement par l'établissement bancaire du payeur, Keolis Cherbourg se réserve le droit de suspendre le titre de transport.

2.7 Dispositions particulières pour le paiement des titres de transport « virtuels » (via l'application tixiPASS) :

2.7.1 – prix

Les titres de transport seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est définie par Keolis Cherbourg. Elle est également susceptible d'évoluer chaque année et à tout moment suivant les contraintes réglementaires ou fiscales (évolution de TVA par exemple).

2.7.2 - paiement

L'Utilisateur procède au paiement sécurisé par le biais de la solution PayZen agréé par la DGFIP (Direction générale des Finances publiques).

Pour plus d'informations sur les Conditions Générales d'Utilisation de PayZen : <https://payzen.eu/>

2.7.3 – mode de paiement

Seule la carte bancaire est acceptée pour l'achat de Titres de transport. Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Il est précisé que Keolis Cherbourg 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, Keolis Cherbourg peut résilier la vente des Titres de transport, les frais en découlant étant à la charge du Client et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre du Client.

3.7.4 – preuve de transaction

Les données enregistrées par Keolis Cherbourg dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le réseau Zéphir et ses clients. Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Keolis Cherbourg, ses clients et l'établissement bancaire.

3.7.5 – annulation et remboursement

Le remboursement ou l'annulation de vos titres de transport se fera selon des conditions spécifiques. Toute demande devra se faire auprès de Keolis Cherbourg.

Par courrier : Keolis Cherbourg, 491, rue de la Chasse aux Loups – 50110 Cherbourg-en-Cotentin

3. Utilisation du titre de transport

3.1 Conformément au Règlement d'Exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque véhicule Zéphir (bus, taxis,...) même en correspondance.

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

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice 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 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, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale et sur le site internet www.zephirbus.com. Il est susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes anonymes ne permettent pas à Keolis Cherbourg 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 gratuitement sur la nouvelle carte.

3.6 Utilisation des « tickets virtuels » via l'application tixiPASS

Pour voyager avec les Titres de transports dématérialisés, le Client doit utiliser l'application «tixiPass» pour smartphone. Les Titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « Mes tickets ».

3.6.1 - Connexion Internet et batterie

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data 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.

3.6.2 - Fuseaux Horaires

Lors de la validation du titre de transport, le téléphone de l'utilisateur 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.

3.6.3 - Tâche de fond

Nous conseillons à l'utilisateur de garder l'application ouverte en tâche de fond du smartphone lorsqu'un ticket a été validé sur l'ensemble de son trajet. Si l'utilisateur 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 régénération du titre de transport en cours de validité.

Pour les smartphones Android, la suppression de l'application « TixiPass » entraînera la perte des tickets en cours de validité.

3.6.4 - 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 du Titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

3.6.5 - La validation du titre de transport dématérialisé doit avoir lieu lors de la montée dans le bus. Via l'application, les clients doivent « flasher » le QRcode, situé au niveau du pupitre conducteur.

4. Résiliation de l'abonnement annuel

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

- 4.1.1 Mutation professionnelle hors de l'agglomération de Cherbourg-en-Cotentin de l'abonné ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné.
- 4.1.2 Déménagement hors agglomération de Cherbourg-en-Cotentin de l'abonné
- 4.1.3 Changement d'établissement scolaire hors de Cherbourg-en-Cotentin
- 4.1.4 Maladie empêchant l'usage des transports en commun / hospitalisation
- 4.1.5 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 Zéphir, situé 491, rue de la Chasse aux Loups – 50110 – Tourlaville – Cherbourg-en-Cotentin.

4.3 Abonnement payé au comptant : la carte de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Pour les mois restants (à compter du mois suivant), un remboursement par chèque sera effectué.

4.4 Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Cherbourg avant le 15 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 Cherbourg 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 Cherbourg 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. Données personnels

5.1 Keolis Cherbourg propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

5.2 Les données collectées 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 de Zéphir qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne 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 de Keolis Cherbourg. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur notre site internet www.zephirbus.com.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, au service commercial, 491, rue de la Chasse aux Loups – 50110 – Tourlaville – Cherbourg-en-Cotentin.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau Zéphir.

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.

5.4 Titres de transport virtuels via l'application tixiPASS : les informations bancaires et de transaction sont stockées par le système PayZen, qui met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données stockées. Se référer à l'article 2.7.2 - Paiement, pour plus d'informations sur la solution PayZen.

6. Réclamation

Pour toute contestation, le client pourra écrire à Keolis Cherbourg, situé 491, rue de la Chasse aux Loups – 50110- Tourlaville – Cherbourg-en-Cotentin ou téléphoner au 0810 810 050.

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 marketing de Keolis Cherbourg 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 sont : MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17.

7. Application et modification

7.1 Keolis Cherbourg 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 Zéphir.

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

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

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport ont été mises à jour le 20 mai 2020.