

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR INTERNET

Article 1 – Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

Client : Le client désigne l'acheteur d'un titre de transport qui se présente dans une des Boutiques Tarnbus ou à bord d'un véhicule TarnBus.

Vendeur : Le vendeur désigne la Société Publique Locale « D'un Point à l'Autre », dont le siège social est sis Hôtel du département, 35 Lices Georges Pompidou à Albi.

Titre de transport : Un titre de transport constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport de voyageurs correspondant. Il peut être constitué d'un billet unitaire, d'un abonnement ou d'un carnet de voyages.

Carte sans contact : La carte sans contact est le support contenant les titres de transport tels que les abonnements et les carnets de voyages. Cette carte, appelée carte Pastel, est nominative et personnelle.

Elle est délivrée :

- soit dans une des boutiques TarnBus, situées 2 place Jean Jaurès, 81000 à ALBI, et 1Bis Ave. Charles de Gaulle, 81100 à Castres,
- soit en remplissant une demande sur le site internet de la Boutique en ligne. Cette carte est délivrée moyennant la somme de 6€.

Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») sont conclues entre d'une part la Société Publique Locale d'Un Point à l'Autre, et un Client, dans le cadre de la vente à distance, via le site internet www.tarnbus.tarn.fr, de titres de transport valables sur l'ensemble du réseau de lignes régulières TarnBus.

Le site internet tarnbus.tarn.fr est édité par le Département du Tarn.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent en complément des conditions particulières à chaque type de titre de transport définies par le Département du Tarn.

La commande de titres de transport sur le site internet tarnbus.tarn.fr est réservée aux clients ayant pris connaissance des Conditions Générales de vente dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

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 express, inopposable

au Vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales et/ou tolère un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations visées dans les Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation par le Vendeur à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

Article 3 - Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Article 4 – Champ d'application

Les titres de transport vendus en ligne sur le site internet tarnbus.tarn.fr concernent uniquement les titres pouvant être chargés sur la Carte sans contact à savoir : carnet 10 voyages, abonnement mensuel et abonnement annuel.

Les abonnements mensuels sur Carte Sans Contact, sont vendus sur le site si le profil adéquat a été préalablement chargé sur la Carte dans l'une des Boutiques TarnBus.

En conséquence, sont exclus de la vente en ligne :

- le Titre unitaire TarnBus, vendu, exclusivement à bord des véhicules, sur support papier.
- le carnet 10 voyages hébergé sur billet sans contact Pastel, vendu soit à bord des véhicules, soit dans une des boutiques TarnBus.

L'achat des différents titres est subordonné à la délivrance préalable de la Carte sans contact en remplissant le formulaire de demande initiale de Carte sans contact, téléchargeable sur le site internet tarnbus.tarn.fr à la rubrique "Carte Pastel". Les conditions générales d'utilisation de la Carte sans contact sont annexées audit formulaire.

Le titre de transport délivré et chargé sur la Carte sans contact est strictement personnel : il est incessible et non-transmissible, dans la mesure où il est attaché à la Carte sans contact.

Article 5 - Commande

Une fois en possession de la Carte sans contact, la passation de la commande se déroule selon les modalités suivantes :

Le Client sélectionne en premier lieu les différents titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions particulières applicables à chaque type de titre de transport.

Le Client peut à tout moment afficher le panier afin de vérifier les titres de transport sélectionnés, le montant total de sa commande et, le cas échéant, modifier les différentes composantes de sa commande.

Lorsque son choix est arrêté, le Client sélectionne le bouton « régler sa commande » et se trouve redirigé vers le paiement.

Après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de vente ainsi que les conditions particulières applicables à chaque type de titre de transport, le client « valide sa commande ».

Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou suspendre toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure tant que le litige n'est pas réglé.

Article 6 – Prix, modalités de paiement et facturation

1. Les tarifs des titres de transport du réseau TarnBus sont indiqués en euros.

Ils sont fixés par le Département du Tarn et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises.

Les prix sont consultables sur le site internet tarnbus.tarn.fr à la rubrique "Tarifs".

Le carnet 10 voyages hébergé sur la Carte sans contact doit être utilisé avant la date de fin de validité éventuelle de la Carte sans contact qu'elle qu'en soit la raison.

Les frais de connexion à internet sont à la charge du Client.

2. Les modalités de paiement relatives à la commande d'un carnet 10 voyages ou d'un abonnement mensuel/annuel sont les suivantes :

Les titres de transport sont payables comptant exclusivement par carte bancaire ou en plusieurs fois pour l'abonnement annuel.

Les cartes bancaires acceptées sont Carte bleue, Visa, Eurocard et Mastercard.

Le paiement par carte bancaire s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé utilisant le procédé de cryptage SSL permettant de protéger la transmission des données relatives aux moyens de paiement.

Le Vendeur ne conserve dans aucun cas les coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les Clients.

3. Les modalités de paiement de l'abonnement annuel sont précisées aux conditions particulières applicables

à l'abonnement annuel auxquelles le Client devra se reporter.

4. La validation du paiement donne lieu à l'envoi d'un e-mail de validation accusant réception du paiement, transmis à l'adresse électronique du Client.

Article 7 - Confirmation de la commande

A réception de la commande du Client et après validation du paiement, le Vendeur adresse au Client à son adresse électronique un e-mail récapitulatif de sa commande précisant la nature et le prix des titres de transport achetés.

Dès l'envoi de ce courriel au Client, la commande est réputée ferme et définitive.

En conséquence, aucune modification de la commande ne pourra intervenir postérieurement à l'envoi dudit message électronique. Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve de sa commande.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne l'annulation du processus de commande. Les frais en découlant restent à la charge du Client, le Vendeur se réservant la possibilité d'engager toute action à l'encontre de ce dernier.

Article 8 – Chargement et Rechargement des titres de transports

Le chargement des titres de transport sur la Carte sans contact sera effectif au plus tard 48 heures après la confirmation de la commande adressée par courrier électronique au Client.

Le chargement définitif des titres de transport sur la Carte sans contact nécessite la validation de la Carte sans contact par le Client sur les appareils de contrôle prévus à cet effet et installés à bord des autocars.

Le rechargement du titre de transport se fait dans les mêmes conditions.

Article 9 – Utilisation des titres de transport

1. Généralités

Ces conditions d'utilisation s'appliquent sur l'ensemble des titres de transport du réseau TarnBus et sont définies par le Département du Tarn.

L'acquisition puis l'utilisation d'un titre implique la connaissance et l'acceptation des mesures précisées dans cet article.

Chaque titre de transport est hébergé sur un support différent :

- Le titre papier unitaire délivré à bord des véhicules,
- Le Billet sans Contact Pastel pour le carnet de voyages et délivré à bord des véhicules ou dans l'une des Boutiques, TarnBus,

- La carte sans contact Pastel pour les abonnements et le carnet de voyages délivrée uniquement dans l'une des Boutiques TarnBus.

2. Comportement

Pour voyager en règle sur le réseau TarnBus, le client doit être muni d'un titre de transport valable, acheté depuis moins d'1h30 s'il s'agit d'un titre unitaire et validé depuis moins de 1h30 s'il s'agit d'un titre sur support sans contact.

Les titres de transport doivent être validés ou présentés au conducteur (cas du ticket papier) systématiquement à chaque montée dans le véhicule y compris en correspondance.

Le temps de correspondance entre 2 voyages est de 1h30. Dans ce cas, la validation est enregistrée mais aucun voyage n'est décompté.

Le titre de transport doit être conservé en état durant tout le trajet c'est-à-dire jusqu'à la descente du véhicule.

La cession ou la mise à disposition à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite. Il est également interdit à tout voyageur d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières, de faire usage d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude, de revendre des titres de transport non validés.

3. Contrôle des titres de transport

Tout personnel habilité à contrôler peut à tout moment du trajet vérifier les titres de transport.

Les clients doivent, lors de ce contrôle, présenter leur titre de transport en état de validité (acheté ou validé depuis moins de 1h30).

Le refus de présenter un titre de transport constitue une entrave au contrôle.

4. Supports défectueux

En cas de dysfonctionnement technique de la carte Pastel, le client est invité à se présenter en boutique. Le remplacement du support sera effectué gratuitement. Si le remplacement n'est pas immédiat, un carnet de 5 voyages sera remis au client pour dédommagement.

Toutefois, si la défectuosité de la carte est imputable au titulaire de cette carte, la délivrance d'un nouveau support sera facturée 6€ et aucun trajet ne sera offert ou remboursé durant le temps de reconstitution.

Le client peut également envoyer sa carte défectueuse par courrier et devra s'acquitter des trajets durant la période de reconstitution et d'acheminement de sa nouvelle carte.

5. En cas de perte ou de vol

En cas de perte de la carte, la délivrance d'un nouveau support sera facturée 6€ et aucun trajet ne sera offert ou remboursé durant le temps de reconstitution.

En cas de vol de la carte Pastel et sur présentation d'un justificatif délivré par les services de police ou de gendarmerie, le remplacement du support sera effectué

gratuitement dans les boutiques TarnBus. Aucun trajet ne sera offert ou remboursé durant le temps de reconstitution.

La carte perdue ou volée sera alors invalidée.

6. Remboursement/Reconstitution des titres de transport

Aucun titre, à l'exception de l'abonnement annuel (voir les conditions particulières de ce titre) ne pourra être remboursé.

Lors de la délivrance d'un duplicata, les titres hébergés sur la carte Pastel seront reconstitués au prorata de la consommation réelle (nombre de jours restants pour les abonnements, nombre de voyages restants pour les carnets de voyages). La reconstitution du titre sur carte Pastel ne pourra s'effectuer que si le Client s'est au préalable fait enregistrer sur le système billettique TarnBus. Cet enregistrement s'effectue auprès d'une des Boutiques TarnBus (cas des cartes Pastel attribuées par des réseaux partenaires)

Les Titres hébergés sur Billet Sans Contact Pastel ne pourront être reconstitués ou remplacés.

Article 10 – Droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux titres de transport.

Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation (article L.121-20).

Toutefois, l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de « prestation de services de transport qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée comme **les voyages.** »

Article 11 - Informations nominatives

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

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique automatisé dont la finalité est la gestion des données billettiques, en conformité avec la délibération de la CNIL n°2008-161 du 3 Juin 2008 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion des applications billettiques par les exploitants et les AO(s) de transports publics.

Ce traitement est mis en œuvre dans le cadre de l'activité TarnBus

Le Département du Tarn effectuera des analyses statistiques de l'offre, établira des indicateurs de suivi pour améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Par ailleurs, les données de validation nécessairement recueillies lors du passage du titre de transport au valideur concernant le déplacement du voyageur, font l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable est le Département et qui a pour finalité la validation des titres de transport des clients TarnBus. Ce traitement est mis en œuvre dans le cadre de l'activité TarnBus. Les destinataires de ces données sont les transporteurs exploitants de l'activité TarnBus.

Les données anonymisées concernant les déplacements permettent d'effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 "relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés", toute personne concernée dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et de suppression aux informations la concernant ainsi que d'opposition pour motifs légitimes. Les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection.

Pour exercer ces droits, veuillez vous adresser par courrier à : Département du Tarn Hôtel du Département – Direction des Transports – Lices Georges Pompidou – 81013 Albi Cedex 9
ou par e-mail à tarnbus@tarn.fr

Sauf opposition du client, les informations nominatives peuvent être transmises à des tiers, et traitées pour faire des enquêtes par téléphone, courrier ou mail.

Les voyageurs auront également la possibilité, s'ils le souhaitent, d'utiliser un support anonyme, le billet sans contact, qui hébergera seulement le titre de transport X voyages et non l'abonnement.

En cas d'impayés, les personnes seront inscrites dans le traitement de gestion des impayés.

Article 12 – Service Clientèle

Pour toute information ou réclamation, vous pouvez contacter directement le réseau TarnBus :

Par e-mail : tarnbus@tarn.fr

Par téléphone : au 08119990081 (prix d'un appel local)

Par courrier : SPL d'un point à l'autre

ZI Montplaisir

14 rue Jean Henri Fabre

81000 ALBI

Article 13 – Différends et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de vente sont régies par le droit français.

Tout litige né de l'application des Conditions Générales de Vente relève de la compétence des juridictions françaises.