

# Conditions Générales de Ventes

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau *URBUS* exploité par *Mobilités Bourgogne Franche Comté* et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre *URBUS*, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation des titres de transports le contrat de transport régissant les obligations entre le client et *Mobilités Bourgogne Franche Comté* applicable à l'ensemble du réseau *URBUS* et matérialisé par le titre de transport.

## Article 1 – Abonnement

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

**1.2** Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte *URBUS* nominative ou déclarative. La carte nominative ne peut se faire qu'à la Boutique *URBUS*, située 48 rue du Collège, 39 200 Saint-Claude. Lorsque la carte sera créée l'abonnement sera chargé sur celle-ci.

**1.3** Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau *URBUS*. La demande 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 *Mobilités Bourgogne Franche Comté* pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par *Mobilités Bourgogne Franche Comté*, 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 contrôleurs de titres *URBUS*.

**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 aux services du réseau *URBUS* pourra être interdit par les agents assermentés 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 de charger un abonnement mais uniquement des Pass Voyages et ne permet pas à *Mobilités Bourgogne Franche Comté* de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte. Par ailleurs, la création d'une carte anonyme ne permet pas de recharger à distance sur la boutique en ligne.

## Article 2 – Tarification et paiement

**2.1** Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à la Maison des Mobilités, à l'intérieur des véhicules *URBUS*, sur le guide *URBUS*, sur le site internet [www.urbus.fr](http://www.urbus.fr) et sont révisables chaque année.

**2.2** *Mobilités Bourgogne Franche Comté* 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 *URBUS* 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 *URBUS* peuvent être rechargés à la boutique ou à bord des véhicules *URBUS* (seuls les titres unitaires sont vendus à bord des véhicules). Le paiement peut se faire au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire (uniquement à la boutique) ou espèces. Les tickets à l'unité sont vendus uniquement à bord des véhicules *URBUS*.

**2.5** En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, *Mobilités Bourgogne Franche Comté* se réserve le droit de bloquer la carte *URBUS* et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

## Article 3 - Boutique en ligne

**3.1** Il est possible de recharger sa carte *URBUS* par le biais de la boutique en ligne *URBUS* disponible sur le site [www.urbus.fr](http://www.urbus.fr)

**3.2** Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation du rechargement de la carte *URBUS*.

**3.3** Toute commande figurant sur la boutique en ligne suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales. Toute confirmation de commande entraîne l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, sans exception ni réserve. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

**3.4** La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de la commande sera communiqué en format PDF *via* l'adresse e-mail de confirmation du rechargement de la carte. Les Conditions Générales de Vente seront disponibles et accessibles sur [www.urbus.fr](http://www.urbus.fr).

**3.5** Le fait de valider son rechargement implique pour le client l'obligation de payer le prix indiqué.

Le règlement des achats s'effectue par carte bancaire grâce au système sécurisé de la boutique en ligne. Le débit de la carte n'est effectué qu'au moment du rechargement.

**3.6** Lors de l'acceptation de la commande le client est tenu de vérifier l'intégralité de sa demande. Sous un délai de 14 jours, à compter du jour de la confirmation de paiement, le client peut exercer son droit de retrait si le titre en question n'a pas été consommé.

**3.7** Si un dysfonctionnement apparaît lors du rechargement de la carte *URBUS*, le client est invité à le signaler par téléphone au 03 84 45 66 77, à la Boutique *URBUS*, située 48 rue du Collège, 39 200 Saint-Claude ou par mail à [contacturbus@mobilitésbfc.fr](mailto:contacturbus@mobilitésbfc.fr).

#### **Article 4 - Utilisation du titre**

**4.1** Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport doit obligatoirement être validé à chaque montée à bord d'un véhicule *URBUS*.

**4.2** 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 *URBUS* et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

**4.3** 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 aux véhicules, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

**4.4** En cas de perte ou de vol de sa carte *URBUS*, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible à la boutique *URBUS*, sur le site internet [www.urbus.fr](http://www.urbus.fr) et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes anonymes ne permettent pas à *Mobilités Bourgogne Franche Comté* de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

**4.5** Si la carte vient à ne plus fonctionner, *Mobilités Bourgogne Franche Comté* se doit de remplacer celle-ci à titre gratuit. Le remplacement de la carte se fait directement à la Boutique *URBUS*, située 48 rue du Collège, 39 200 Saint-Claude.

Toutefois, si le dysfonctionnement de la carte provient d'une utilisation inadéquate par le client (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.

#### **Article 5 - Données personnelles**

**5.1** *Mobilités Bourgogne Franche Comté* 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 *Mobilités Bourgogne Franche Comté* qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la

promotion des services *URBUS*. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur [www.urbus.fr](http://www.urbus.fr).

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, à [contacturbus@mobilitesbfc.fr](mailto:contacturbus@mobilitesbfc.fr) ou par courrier à la Boutique *URBUS*, située 48 rue du Collège, 39 200 Saint-Claude.

**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 [contacturbus@mobilitesbfc.fr](mailto:contacturbus@mobilitesbfc.fr).

## **Article 6 – Réclamation**

**6.1** Pour toute contestation, le Client pourra écrire par courrier à la Boutique *URBUS*, située 48 rue du Collège, 39 200 Saint-Claude, téléphoner au 03 84 45 66 77 (du lundi au vendredi de 9h à 12h et 13h45 à 17h) ou sur [www.urbus.fr](http://www.urbus.fr) rubrique « contact ».

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

**6.2** Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client *URBUS* 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 saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **Article 7 - Application et modification**

**7.1** *Mobilités Bourgogne Franche Comté* 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 d'*URBUS*.

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

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