

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation – AZALYS TICKET

L'application AZALYS TICKET (ci-après « l'Application ») a été développée par la société Airweb.

Airweb est une Société par Actions Simplifiée au capital de 427 794 euros.

Siège social : 166 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD

Les prestations présentes sur l'Application AZALYS TICKET sont proposées par la société Keolis Blois, exploitant du réseau AZALYS pour le compte de la communauté d'agglomération de Blois Agglopolys.

Keolis Blois est une SARL unipersonnelle au capital de 300 500 euros.

Siège social : 22 rue Laplace, 41000 BLOIS

N° SIREN : 880 429 253 RCS de Blois

N° TVA intracommunautaire : FR 81 880 429 253

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par Keolis Blois, chaque Client doit accepter les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « CGVU »). Toute commande entraîne l'acceptation pleine et entière des CGVU.

Les CGVU sont valables à compter du 21 juin 2023. Cette édition annule et remplace toutes les versions antérieures. Elles sont applicables à toute transaction commerciale réalisée avec Keolis Blois.

Article 1 - Définitions

Est entendu par les termes :

« Client » : désigne toute personne utilisant l'Application.

« Commande » : désigne un achat de Titre de transport effectué et payé par le Client via l'Application.

« Correspondance » : désigne le fait de descendre du véhicule pour monter à bord d'un autre véhicule pour poursuivre son voyage.

« Panier » : étape de visualisation par le Client du récapitulatif de sa commande et de son acceptation des CGVU avant la finalisation de son achat.

« Titre de transport » : représente le contrat entre le Client et Keolis Blois. Dans le présent document, il désigne un titre de transport à acheter ou à recharger sur l'Application.

« Valider » : désigne l'action, réalisée par le Client, de scanner le QR-code « AZALYS TICKET » affiché dans le véhicule, dès sa montée à bord, y compris en correspondance, à partir de l'Application.

« Vendeur » : désigne la société Keolis Blois.

Article 2 – Commande de Titres de transport sur l'Application

L'Application permet au Client de commander des Titres de transport (Pass 1h, Pass 24h, Pass TAD > 10 km). Dès la montée à bord du véhicule, le Client devra les Valider afin de voyager en règle (Voir Article 4 – Utilisation des Titres de transport).

La vente de Titres de transport sur l'Application AZALYS TICKET est soumise aux conditions suivantes.

2.1 Compte Client

L'ouverture d'un compte Client par une personne majeure et capable juridiquement de contracter est nécessaire pour faire une Commande via l'Application.

Le titulaire du compte Client est redevable du paiement des Commandes faites en son nom, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part.

Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant son compte Client.

L'utilisation de l'Application requiert une authentification, réalisable par saisie d'un code personnel ou utilisation de la fonction d'authentification biométrique intégrée le cas échéant à votre terminal mobile.

Conformément à l'article 2-2-C du RGPD, l'activation de cette fonction est considérée comme une activité purement personnelle sur laquelle l'utilisateur détient le contrôle exclusif. Elle n'implique aucune collecte de données personnelles par le Vendeur.

A l'occasion d'une authentification par biométrie, une comparaison est réalisée avec le gabarit préalablement enregistré sur votre terminal mobile. L'unique information transmise à l'Application est une notification indiquant la réussite ou l'échec de l'opération. De ce fait, le Vendeur ne peut en aucun cas être responsable de la sécurité de cette fonction qui dépend exclusivement du constructeur du terminal mobile.

Vous pourrez à tout moment désactiver la fonction d'authentification biométrique directement dans les paramètres de l'Application.

2.2 Enregistrement et acceptation de la Commande

2.2.1 Le consentement du Client est matérialisé par l'acceptation des présentes CGVU applicables au moment de l'acceptation du Panier puis du paiement par carte bancaire sur l'Application.

2.2.2 Toute Commande vaut acceptation des prix des Titres de transport proposés à la vente en ligne et des présentes CGVU.

2.2.3 La Commande est confirmée par la réception par le Client d'un mail contenant la facture correspondante.

2.3 Tarification et paiement

2.3.1 Les tarifs des Titres de transport sont indiqués en euros TTC (Toutes Taxes Comprises) dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site internet bus.azalys.agglopolys.fr et dans l'Application.

Le règlement des Titres de transport commandés via l'Application, est payable au comptant le jour de la validation de la Commande. Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de Commande adressée par Keolis Blois. Le Titre de transport est immédiatement disponible sur l'Application après confirmation de la Commande, dans l'onglet « Titres restants » du menu « Mes titres ».

2.3.2 Les Titres de transport doivent être payés par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard) acceptée en France. Tout autre type de carte n'est pas accepté. Lors du paiement par carte, l'utilisateur indique son numéro de carte, la date de validité de la carte et le cryptogramme figurant au dos.

2.3.3 Si pour quelque raison que ce soit l'achat de Titres ne peut être réalisé via l'Application, les Titres de transport doivent être achetés auprès du conducteur à la montée dans le véhicule, payés en espèces, et le Client doit faire l'appoint.

2.3.4 Keolis Blois se réserve le droit de refuser toute nouvelle Commande à un Client avec lequel un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure est toujours ouvert.

Article 3 Prestations

L'application peut être téléchargée et installée via les stores des systèmes d'exploitation Android et IOS.

Via le menu « boutique », le Client peut acheter les Titres de transports suivants :

- Pass 1h (permettant de voyager pendant 1h)
- Pass 24h (permettant de voyager pendant 24h)
- Pass TAD > 10 km (permettant de voyager pendant 1h sur les trajets de plus de 10 km dans le cadre du service de transport à la demande RESAGO décrit sur cette page : <https://bus.azalys.agglopolys.fr/horaires-et-trajets/transport-a-la-demande-resago/resago-au-1er-septembre-2022>)

Le bouton « Scanner pour Valider » présent sur le Titre de transport acheté doit être utilisé par le Client afin de voyager en règle (voir Article 4 ci-dessous).

Article 4 – Utilisation des Titres de transport

4.1 Le Client peut acquérir des Titres de transports pour son usage propre, et pour l'usage d'un ou plusieurs éventuels accompagnants. Les présentes CGVU s'imposent également à l'accompagnant même lorsque l'accompagnant n'a pas personnellement procédé à l'achat du Titre. Le Client s'interdit toute revente partielle ou totale des Titres de transport achetés sur l'Application.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Avant d'acheter un Titre de transport, le Client doit s'assurer que l'accompagnant peut utiliser le tarif choisi et devra au besoin présenter le justificatif en cas de contrôle.

4.2 Les Titres de transport doivent obligatoirement être Validés dès la montée dans un véhicule, y compris en correspondance. Si le Client voyage avec des accompagnants, il devra en plus de son propre Titre de transport, Valider autant de Titres de transports que d'accompagnants. En cas de dysfonctionnement du QR-code, le Client devra saisir manuellement dans l'Application le code bus affiché sous le QR-code. En cas d'impossibilité d'utiliser l'Application, le Client doit acheter un titre auprès du conducteur pour voyager en règle.

A la demande du conducteur, le Client peut être amené à lui présenter son Titre de transport afin qu'il vérifie sa validité.

En cas de contrôle, s'il apparaît que le Titre de transport n'a pas été validé dès la montée à bord du véhicule, le Client ne sera pas en règle et un procès-verbal pourra lui être dressé. Toute utilisation non conforme des Titres de transport constitue une situation irrégulière entraînant le paiement d'une indemnité forfaitaire suivant le montant du tarif en vigueur au moment du contrôle, disponible sur bus.azalys.agglopolys.fr

4.3 Pour voyager en règle avec l'Application, le Client doit sélectionner un Titre de transport préalablement acheté dans l'Application (voir Article 2 – Commande de Titres de transport) et cliquer sur « Scanner pour valider ». Dès la montée à bord du véhicule, Il doit scanner le QR code présent dans chaque véhicule du réseau ou, à défaut, saisir le code bus affiché sous le QR-code pour Valider son Titre de transport. Le Client doit s'assurer de la bonne prise en compte de cette Validation en contrôlant les éléments suivants affichés sur l'Application : nom du Titre de transport Validé, dates et heures de début et de fin de validité du titre. Une fois la période de validité du titre expirée, le Client doit Valider un nouveau Titre de transport pour continuer de voyager en règle (par exemple, une heure après avoir Validé un Pass 1h, le Client doit Valider un nouveau Pass 1h).

Le Client peut utiliser les Titres de transport achetés dans l'Application, sur n'importe quel smartphone, via son compte client.

4.4 En cas de contrôle, le Client doit pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur son compte AZALYS TICKET dans l'Application, rubrique « Mon compte », et le justificatif d'identité éventuellement demandé par les agents de contrôle ou le conducteur.

4.5 Aucun remboursement de titre de transport, même partiel, ne sera effectué.

4.6 En cas d'oubli de son titre de transport ou de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'Application (plus de batterie sur le smartphone par exemple), d'absence du justificatif nécessaire à l'utilisation d'un titre de transport soumis à des conditions particulières (âge, domicile, etc...), de non-respect des conditions de validité du titre de transport (défaut de validation), le Client est considéré en situation irrégulière.

4.7 Toutes les dispositions relatives au contrôle des titres et aux infractions figurent dans le Règlement Azalys que le Client est invité à consulter dans la rubrique « Bien voyager » du site bus.azalys.agglopolys.fr.

Article 5 – Données personnelles

5.1 Keolis Blois s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en matière de protection des données personnelles dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés, dans sa version en vigueur et du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles « RGPD » UE n° 2016/679 du 27 avril 2016. En effectuant une Commande sur l'Application, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Blois conformément à sa Politique de Confidentialité consultable dans l'Application ou sur bus.azalys.agglopolys.fr.

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 transport, la réalisation d'analyses statistiques (dont l'analyse de la géolocalisation des Validations, les données de géolocalisation étant anonymisées sous 48h), 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 Keolis Blois et d'Agglopolys, ainsi que, le cas échéant, à leurs 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 Blois et d'Agglopolys, pour le compte de laquelle elle agit. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité disponible sur le site bus.azalys.agglopolys.fr

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, d'opposition, de suppression, de portabilité, de sort post-mortem des données personnelles le concernant à exercer auprès de Keolis Blois (exploitant du Réseau Azalys). Le Client dispose d'un droit de réclamation auprès de la CNIL. Le Client peut également s'opposer aux traitements de ses données personnelles à des fins commerciales auprès de Keolis Blois.

5.3 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 en complétant le formulaire disponible sur le site bus.azalys.agglopolys.fr, rubrique RGPD ou à Keolis Blois – 22 rue Laplace, 41000 BLOIS.

5.4 Tout appel au service Clients est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

Article 6 - Responsabilité

Il n'est pas garanti, malgré le soin apporté à la mise à jour, que l'Application fonctionnera sans interruption, anomalies, erreurs ou pannes de réseau, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée. En aucun cas Keolis Blois n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation de l'Application ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser l'Application. Keolis Blois effectue des mises à jour correctives et évolutives régulièrement et Keolis Blois encourage le Client à mettre à jour l'Application dès qu'une nouvelle version est disponible sur les stores. Keolis Blois ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations fournies, horaires, itinéraires, descriptions de produits, services et tarifs, étant précisé Keolis Blois se réserve le droit de les suspendre ou les modifier à tout moment et ce sans notification préalable. Enfin Keolis Blois se réserve le droit de suspendre momentanément le service si nécessaire à des fins de maintenance.

Le Client déclare avoir vérifié que son smartphone est compatible pour l'achat d'un Titre de transport via l'Application et la lecture du QR-code affiché dans le véhicule.

La validation d'un Titre de transport est confirmée par le QR code disponible dans l'Application, à présenter en cas de contrôle dans le véhicule. Si ce QR code n'est pas présent ou est illisible, le Client devra prendre ses dispositions pour être en possession d'un titre de transport valide, par exemple en achetant un titre auprès du conducteur.

ARTICLE 7- Rétractation

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur l'Application ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance : les Titres de transport sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

ARTICLE 8- Démarchage téléphonique

Le Client est informé qu'en cas de communication au Vendeur de ses coordonnées téléphoniques, s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Keolis Blois s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

Article 9 – Réclamations et litiges

9.1 Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Blois, 22 rue Laplace, 41000 BLOIS, s'adresser à l'agence commerciale 3 rue du Commerce à Blois (41000), téléphoner au 09 693 693 41 (prix d'un appel local) ou compléter un formulaire de réclamation dans la rubrique « Contact » du site bus.azalys.agglopolys.fr ou de l'Application.

Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

9.2 Conformément à l'article L.612 et suivants du code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client de Keolis Blois 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 Voyage, dont les coordonnées (MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75 823 Paris cedex 17) et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le traitement des dossiers est confidentiel, et la saisine du Médiateur est gratuite.

Article 10. Perte de données

Keolis Blois ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

Article 11. Force majeure

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dues à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence.

Article 12. Propriété intellectuelle

Tous éléments, marques ou autre propriété intellectuelle sur l'Application sont la propriété de l'éditeur Airweb, ou la propriété d'Agglopolys dans le cas de certains visuels, logos, fonds d'écrans... Ils sont sujets au droit d'auteur. La reproduction des pages de l'Application est strictement interdite. L'insertion de liens hypertextes vers une quelconque page de l'Application est interdite, sauf autorisation préalable et écrite d'Airweb, Keolis Blois et Agglopolys.

Article 13. Droit applicable

Les présentes CGVU sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

Article 14 – Application et modification

Keolis Blois se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGVU qui s'appliqueront dans un délai de 30 jours à compter de leur publication sur l'Application et de leur notification aux abonnés.

Article 15 – Assurances

Keolis Blois est assurée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, couvrant les risques liés à ses activités.

Date de dernière mise à jour : 21/06/2023