

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT AZALYS

– 15/06/2022

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau AZALYS exploité par Keolis Blois 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 jvmalin le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Blois applicable à l'ensemble du réseau AZALYS 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 bus.azalys.agglopolys.fr.

1 - ABONNEMENT

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

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte jvmalin nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

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

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Blois, au format numérique. 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 jvmalin.

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 jvmalin anonyme ou un ticket sans contact afin de ne pas figurer dans le fichier client. Toutefois, la carte jvmalin anonyme ou le ticket sans contact ne permettent pas à Keolis Blois de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou du ticket.

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, sur le site bus.azalys.agglopolys.fr et sont révisables chaque année. Lorsque les prix évoluent, le client en est informé par mail. Cette variation des tarifs s'appliquera seulement aux nouveaux contrats et aux contrats en cours lors de leur reconduction. Si le Client ne souhaite pas adhérer à cette nouvelle tarification, il aura la possibilité de résilier son contrat sans frais.

2.2 Keolis Blois 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. Les enfants de 6 ans et moins circulent gratuitement sur le réseau Azalys. Les enfants de 8 ans et moins doivent être placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur, qui doit prendre toutes les précautions nécessaires à leur sécurité.

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 à prélèvement automatique :

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Blois sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Blois 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. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Lors de la souscription d'un abonnement le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Blois de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 d'un mois pour être pris en compte lors 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 Blois en cas de litige. Keolis Blois notifiera au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. 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'avèrerait injustifiée, Keolis Blois se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

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 3 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Blois. Le 1er prélèvement intervient 1 mois après le début de l'abonnement et les 2 autres prélèvements se succèdent les mois suivants.

2.5.2 Pour l'abonnement mensuel, le Client peut opter pour la tacite reconduction par prélèvements automatiques mensuels. La 1ère mensualité doit toutefois être réglée au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. Le 1er prélèvement intervient 1 mois après le début de l'abonnement. Après 11 mois consécutifs d'abonnement (10 prélèvements consécutifs), le 12ème mois est offert au Client.

2.5.3 Pour le Pass Liberté, les voyages validés au cours d'un mois m sont facturés et prélevés au client le 5 du mois m+2. Exemple : les voyages effectués du 1er au 30 septembre sont facturés et prélevés le 5 novembre.

2.6 Changement de Zones (pour les abonnements TAD uniquement)

Tout changement de zone en cours d'abonnement annuel est possible sous réserve d'en faire la demande auprès de l'agence AZALYS. La modification sera effective dans un délai de 1 mois maximum et entraînera éventuellement une augmentation ou une réduction du coût du forfait proportionnelle au prorata de la date d'effet.

2.7. Changement de domiciliation

En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours auprès de l'agence AZALYS. A cet effet, le client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

La procédure de changement de domiciliation bancaire sera simplifiée dans le cas où le client a signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa banque. Dans ce cas, la banque d'arrivée contacte la banque de départ pour qu'elle lui transmette la liste des mandats de prélèvements et des virements récurrents réalisés au cours des 13 derniers mois. Une fois que ces informations ont été reçues par la nouvelle banque, celle-ci sera en charge de communiquer dans un délai de cinq (5) jours ouvrés les nouvelles coordonnées bancaires à Keolis Blois, qui devra confirmer ce changement dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport doit obligatoirement être validé à la montée dans le véhicule, y compris 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 jymalin 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 jvmalin, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est de 10 €. Il est disponible à l'agence AZALYS et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes jvmalin anonymes et tickets sans contact ne permettent pas à Keolis Blois 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.

4 - RESILIATION 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 d'Agglopolys imposée par l'employeur de l'abonné, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné

4.1.2 Déménagement hors d'Agglopolys de l'abonné

4.1.3 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 courrier simple, ou à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS.

4.3 Abonnement payé au comptant : l'abonnement est alors invalidé pour les mois non entamés restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois non entamé est remboursé au prorata à hauteur d'1/12^{ème} de l'Abonnement de l'année souscrit.

4.4 Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Blois avant le 20 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 Blois 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,
- Litige de paiement non régularisé auprès de l'agence AZALYS (le payeur restant redevable des sommes dues au titre des impayés, majorés des frais).

4.7 Keolis Blois se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un client dont le solde débiteur serait négatif ou dont le contrat aurait déjà été résilié pour fraude (fausse déclaration, falsification des justificatifs...). Une fois sa situation régularisée, le Client pourra de nouveau bénéficier du service.

5 - DEFAUT DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement, le Client en est informé par Keolis Blois (par téléphone et ou par courrier) et est invité à régulariser son impayé :

- Par chèque, en envoyant un courrier à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS ;
- Par carte bancaire ou en espèces en se rendant à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement des sommes dues par le Client n'est pas effectué, Keolis Blois se réserve le droit de bloquer la carte sans contact et d'inscrire la personne concernée sur une liste d'opposition jusqu'à régularisation de sa situation.

Dans le cas de défaut de paiement des titres payés par prélèvement automatique, Keolis Blois se réserve le droit de suspendre le titre de transport du Client jusqu'à règlement des sommes dues.

6 - DONNEES PERSONNELLES

6.1 Keolis Blois propose des supports anonymes (carte jvmalin anonyme et ticket sans contact) permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

6.2 Dans le cadre la gestion des titres de transport et des abonnements, Keolis Blois collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

- Gestion des titres et abonnements (souscription, délivrance, gestion des validations des titres, etc.)
- Gestion, suivi et information client pendant toute la durée de validité de la carte et/ou des abonnements souscrits,
- Prévention et gestion des impayés,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des vols et pertes des titres de transport,
- Gestion des infractions, recouvrement des amendes et détection du délit d'habitude,
- Gestion de l'interopérabilité avec les autres réseaux de la Région Centre Val-de-Loire partenaires jvmailin,
- Gestion des réclamations,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par Keolis Blois,
- Gestion de l'enquête de satisfaction,
- Gestion des éventuels contentieux,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents,
- Gestion des demandes d'exercices de droits.

6.3 Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de Keolis Blois (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis auxquelles fait appel Keolis Blois dans le cadre de l'exécution du service de transport (hébergeur, assistance technique, etc.), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où Keolis Blois serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

6.4 Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou aux autres exploitants des réseaux partenaires jvmailin de la Région Centre Val-de-Loire afin d'assurer cette interopérabilité des titres.

6.5 Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des titres et abonnements souscrits et la promotion des services du réseau AZALYS conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur le site bus.azalys.agglopolys.fr. A la fin de la Délégation de Service Public, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du Réseau afin d'assurer la continuité du service public.

6.6 Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à Keolis Blois de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion des titres et abonnements
- Gestion, suivi et information clients concernant les titres et abonnements souscrits,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres et abonnements souscrits adressée au Client,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des réclamations,
- Prévention et gestion des impayés,
- Gestion des vols et pertes des titres de transport.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des éventuels contentieux,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes d'exercice de leurs droits,
- La gestion des infractions, du recouvrement et la détection du délit d'habitude.

Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :

- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par Keolis Blois.
- Gestion des cookies collectés sur le site internet bus.azalys.agglopolys.fr.

6.7 Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par Keolis Blois, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation, ainsi que retirer son consentement à tout moment concernant les communications relatives aux partenaires de Keolis Blois via son espace personnel accessible sur bus.azalys.agglopolys.fr et ou via le lien/adresse indiquées lorsque chaque envoi/sollicitation.

6.8 Tout appel au service client 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'opposition auxdits enregistrements qu'il peut exercer à l'adresse ci-dessous.

6.9 Vos données sont traitées et hébergées au sein de l'UE. Toutefois, des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision

d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter aux adresses de contact indiquées ci-dessous.

6.10 Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Keolis Blois, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible sur bus.azalys.agglopolys.fr

6.11 Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS. Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez également envoyer un mail en cliquant sur ce [lien](#).

7 - RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à l'agence AZALYS, 3 rue du Commerce, 41000 BLOIS ou téléphoner au 06 693 693 41 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 7h à 20h.

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 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 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.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Blois informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

8 - APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 Keolis Blois 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 bus.azalys.agglopolys.fr.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Pour les abonnements en cours, Keolis Blois informera par le biais d'un support durable le Client de l'évolution des CGVU. Cette information au client comprendra les modifications apportées aux CGVU ainsi que la date de leur entrée en vigueur. Le client, à cette occasion, aura la possibilité de résilier sans frais son contrat s'il ne souhaite pas adhérer aux nouvelles dispositions.

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