

## **CGUV EBOUTIQUE**

**Conditions Générales d'Utilisation et de Vente - « [eboutique.stga.fr](http://eboutique.stga.fr) »**

<b>1 - OBJET</b>	<b>2</b>
<b>2 - CAPACITÉ</b>	<b>2</b>
<b>3 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE</b>	<b>2</b>
<b>4 - PRIX ET MODE DE PAIEMENT</b>	<b>2</b>
<b>5 - PREUVE DE TRANSACTION</b>	<b>3</b>
<b>6 - COMMANDE</b>	<b>3</b>
<b>DEMANDE DE CARTE</b>	<b>4</b>
<b>DEMANDE DE DUPLICATA</b>	<b>4</b>
<b>DEMANDE DE CARTE POUR AUTRES</b>	<b>4</b>
<b>DEMANDE DE BSC</b>	<b>5</b>
<b>ACHAT DE QR CODE</b>	<b>5</b>
<b>7 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE ET DU RÈGLEMENT</b>	<b>5</b>
<b>8 - DÉLAI D'EXÉCUTION</b>	<b>5</b>
<b>8 - LES CONDITIONS D'ENVOI ET LES FRAIS DE PORT</b>	<b>6</b>
<b>9 - DÉLAI DE RÉTRACTATION</b>	<b>6</b>
<b>10 - RÉCLAMATION</b>	<b>6</b>
<b>11 - ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT</b>	<b>7</b>
<b>12 - RESPONSABILITÉ</b>	<b>7</b>
<b>13 - CAS DE FORCE MAJEURE</b>	<b>7</b>
<b>14 - INFORMATIONS NOMINATIVES</b>	<b>7</b>
<b>15 - MISE À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>8</b>
<b>16 - DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE</b>	<b>8</b>

## **1 - Objet**

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») sont **conclues entre la Société de Transport du GrandAngoulême** (ci-après désignée « la STGA », immatriculée au RCS d'Angoulême sous le numéro FR73326750502, dont le siège social est situé 554, route de Bordeaux à Angoulême (16)) et **un Client** (ci-après désigné « le Client »), dans le cadre de la vente à distance, via le site Internet [www.stga.fr](http://www.stga.fr) ou sur le site [www.eboutique.stga.fr](http://www.eboutique.stga.fr). Ces conditions sont valables sur l'ensemble du réseau urbain du GrandAngoulême. L'achat de Titres de transport (ci-après désignés les « Titres de transport ») est réservé aux clients ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité ainsi que des conditions spécifiques propres à chaque type de Titre de transport, de façon préalable à chaque commande.

**Tout achat implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales et des conditions spécifiques applicables aux Titres de transport commandés.**

## **2 - Capacité**

Le client doit être capable juridiquement de contracter et utiliser l'E-boutique conformément aux présentes Conditions Générales. La personne, qui souhaite commander un titre de transport sur l'E-Boutique doit obligatoirement :

- Avoir la majorité légale,
- Ne pas être sous tutelle ou curatelle,
- Posséder une carte bancaire,
- Posséder une adresse mail.

## **3 - Modalités d'accès au service**

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la STGA et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

La STGA peut être amenée à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

Afin d'accéder au service, le Client doit saisir un mot de passe défini selon les préconisations sécuritaires de la STGA .

**Ce mot de passe est strictement confidentiel. Le Client engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants (combinaison de l'adresse e-mail et du mot de passe) par une tierce personne.**

## **4 - Prix et mode de paiement**

Les titres de transport seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est décidée par l'agglomération du GrandAngoulême. Elle est

susceptible d'évoluer chaque année au 1er juillet sur décision des élus et à tout moment suivant les contraintes réglementaires ou fiscales (hausse de TVA par exemple).

Le client sélectionne les titres de transport qu'il souhaite acheter après avoir consulté leur prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

Les modes de paiement acceptés sont la carte bleue, la carte Visa et la carte Mastercard. Les données bancaires liées aux transactions commerciales ne sont pas conservées sur le site du commerçant. Seul le site de la banque vers lequel sont redirigées les transactions de paiement conserve ces données dans un environnement sécurisé et conformément aux réglementations internationales de sécurisation bancaires en vigueur.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Client, la STGA 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.

## **5 - Preuve de transaction**

Les données enregistrées par la STGA dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la STGA et ses clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par la STGA, ses clients et l'établissement bancaire.

## **6 - Commande**

Le client doit se créer un compte sur l'e-boutique pour : un rechargement de carte, une demande de duplicata, une demande de création de carte, un changement de profil, un changement de coordonnées bancaires ou une demande de cartes pour autres.

Pour cela il suffit de remplir le formulaire de demande de création de compte.

- Si le client est déjà connu sur notre base de données, il recevra un mail comportant son mot de passe temporaire afin d'effectuer la première connexion

- Si le client n'est pas connu sur notre base de données, il devra fournir dans le formulaire une pièce d'identité à son nom et un justificatif de domicile. La demande doit être ensuite validée par la STGA, qui peut accepter ou refuser la demande si les informations saisies ne sont pas correctes.

Si la demande est acceptée, le client recevra un mail comportant son mot de passe temporaire afin d'effectuer sa première connexion.

Seule une personne majeure peut se créer un compte. Si la démarche concerne une personne mineure, le tuteur légal devra créer un compte à son nom et ensuite rattacher la personne mineure à son compte.

La création d'un compte e-boutique n'est pas nécessaire pour : acheter un BSC, acheter un QR code, payer une amende, faire une demande d'assistance, vérifier un QR code / un

BSC ou consulter les FAQ. Cependant, suivant la demande, une adresse mail peut être nécessaire.

**Pour tous types de commandes, la STGA se réserve le droit de suspendre ou refuser la demande si celle-ci comporte des informations incorrectes.**

**La STGA se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.**

**L'achat d'un ticket ou d'un QR code n'est ni remboursable, ni échangeable.**

**L'achat d'une carte sans contact n'est pas remboursable.**

**L'achat d'abonnement n'est remboursable que sous conditions, mais échangeable.**

**Dans les deux cas, le titre ne doit pas avoir été utilisé en totalité ou en partie.**

La passation de la commande se déroule selon les étapes suivantes :

### **Demande de carte**

- Le client saisit ses identifiants afin de se connecter à son espace e-boutique,
- Il se rend dans la rubrique "Consulter mon compte" puis "Demander ma mobili'carte",
- Il vérifie les informations présentes dans le formulaire,
- Il fournit une photo d'identité au format demandé,
- Il choisit le titre de transport à mettre sur la carte,
- Il choisit le mode de retrait de sa commande,
- Il procède au paiement de la commande (pré-autorisation),
- Lorsque la demande de carte est acceptée par la STGA, le client sera débité de la somme payée par carte bancaire lors de la commande,
- Une fois la nouvelle carte créée et selon le choix du client lors de sa commande, elle sera disponible pour un retrait à l'agence, au kiosque libre-service ou envoyée en lettre suivie à l'adresse renseignée (+ frais d'envoi). Le client en sera informé par e-mail.

### **Demande de duplicata**

- Le client saisit ses identifiants afin de se connecter à son espace e-boutique,
- Il se rend dans la rubrique "Consulter mon compte" puis "Gérer mes cartes",
- Il sélectionne la carte à dupliquer puis clique sur l'icône " dupliquer ",
- Il vérifie les informations présentes dans le formulaire,
- Il choisit le mode de retrait de sa commande,
- Il procède au paiement de la commande (pré-autorisation),
- Lorsque la demande de duplicata est acceptée par la STGA, le client sera débité de la somme payée par carte bancaire lors de la commande,
- Une fois la nouvelle carte créée et selon le choix du client lors de sa commande, elle sera disponible pour un retrait à l'agence, au kiosque libre-service ou envoyée en lettre suivie à l'adresse renseignée (+ frais d'envoi). Le client en sera informé par e-mail.

## Demande de carte pour autres

- Le client saisit ses identifiants afin de se connecter à son espace e-boutique,
- Il se rend dans la rubrique “Consulter mon compte” puis “Demande de carte pour autres”,
- Il remplit le formulaire,
- Il joint une photo et la pièce d’identité de la personne pour qui la demande est faite, ainsi qu’un justificatif de domicile,
- Il choisit le titre de transport à mettre sur la carte et le mode de retrait de sa commande,
- Il procède au paiement de la commande (pré-autorisation),
- Lorsque la demande de carte est acceptée par la STGA, le client sera débité de la somme payée par carte bancaire lors de la commande,
- Une fois la nouvelle carte créée et selon le choix du client lors de sa commande, elle sera disponible pour un retrait à l’agence, au kiosque libre-service ou envoyée en lettre suivie à l’adresse renseignée (+ frais d’envoi). Le client en sera informé par e-mail.

## Demande de BSC

- Le client se rend sur “ Acheter un ticket “ ou “Acheter un billet sans contact (BSC)”,
- Il met au panier le ou les ticket(s) souhaité(s),
- Il prend connaissance de la somme à régler et remplit le formulaire avec ses coordonnées pour la livraison à domicile,
- Il procède au paiement de la commande (débit immédiat),
- Une fois la demande traitée, elle sera envoyée en lettre suivie à l’adresse renseignée (+ frais d’envoi), le client en sera informé par e-mail.

Un ticket n’est ni échangeable, ni remboursable.

## Achat de QR Code

- Il n’est pas nécessaire de se créer un compte,
- Le client se rend sur “ Acheter un QR code “
- Il choisit la quantité de QR code souhaitée, puis renseigne son adresse mail,
- Il met ensuite au panier son achat, confirme sa demande et procède au paiement.

**Un QR code doit être utilisé dans les 7 jours** après l’achat. Passé **ce délai, il ne sera plus utilisable**, comme l’indique l’avertissement au moment de l’achat.

En validant son achat, le client accepte cette condition.

Un QR code n’est ni échangeable, ni remboursable.

## **7 – Confirmation de la commande et du règlement**

L’ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. Un courriel de confirmation de la commande enregistrée sera envoyé à

l'acheteur. Il est recommandé au client de conserver et/ou d'imprimer ce courriel car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa commande. Il fait foi de justificatif auprès de son employeur.

## **8 – Délai d'exécution**

La STGA s'engage à ce que le titre de transport rechargé en ligne soit chargeable et utilisable dans un maximum de 15 minutes à compter de la commande. Pour charger le titre acheté sur sa mobili'carte, le client doit la présenter sur un valideur à bord d'un bus ou d'un TAD (Transport À la Demande) du réseau Möbius. Conformément à l'article L114-1 du Code de la Consommation, et sauf cas de force majeure, le consommateur peut dénoncer la vente en cas de dépassement de la date de livraison de plus de sept jours. Pour ce faire, l'acheteur adressera sa dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception à STGA – Service clientèle – 554 route de Bordeaux – BP32322 – 16023 ANGOULEME cedex.

Concernant les demandes de carte, de duplicata, de carte pour autres ou pour l'achat de BSC, un délai de traitement de 3 jours ouvrés est nécessaire, auquel s'ajoute le délai de livraison dans le cas d'un envoi postal par lettre suivie.

Concernant les demandes de changements de profils, de coordonnées bancaires, de création de compte ou de demandes d'assistance, un délai de traitement de 3 jours ouvrés est nécessaire.

## **8 - Les conditions d'envoi et les frais de port**

Lors de sa commande, si le client choisit comme mode de livraison " à domicile ", l'envoi se fait en lettre suivie.

Le prix des frais de port évolue en fonction des tarifs en vigueur de la poste et sont à la charge du client.

Le délai de livraison, après la prise en charge par la poste, est de 48 heures.

La STGA se décharge de toutes responsabilités en cas de perte ou de retard au moment de la livraison de la commande.

## **9 - Délai de rétractation**

*« En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les commandes passées sur le site de la boutique en ligne ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance. »*

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000039183001](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000039183001)

**En cas de contestation , la demande devra être envoyée par mail à [infos.clients@stga.fr](mailto:infos.clients@stga.fr) ou une réclamation devra être adressée au service relations clients.**

## **10 - Réclamation**

Toute réclamation devra être signalée par le client par courrier à l'attention de STGA- Service Relations Clients - 554 route de Bordeaux - BP 32322 - 16023 ANGOULEME Cedex ou en remplissant le formulaire de réclamation sur le site [www.stga.fr](http://www.stga.fr) rubrique "réclamations/suggestions".

Conformément à l'article L133-4 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, la STGA garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

### Coordonnées du médiateur :

AMIDIF : Association des médiateurs indépendants d'Ile de France

Siège social : 1 place des Fleurus 77100 Meaux

[www.amidif.com](http://www.amidif.com) - [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

## **11 - Échange et remboursement**

Aucun échange, ni remboursement ne sera accordé au client après confirmation de la commande et du paiement.

Aucun titre de transport ne pourra être échangé si sa validité est entamée.

**Le client ne peut prétendre à un remboursement complet ou partiel en cas de perturbations ou de modifications dans l'exploitation du réseau Möbius.**

## **12 - Responsabilité**

Il n'est pas garanti que le site Internet soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le site Internet fonctionnera sans interruption ou panne. En aucun cas, le système n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site. Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

En cas d'erreur dans l'opération de vente, c'est-à-dire, des Titres de transport non conformes à la demande du client, la STGA remplacera les titres sous réserve que sa responsabilité soit établie.

## **13 - Cas de force majeure**

La STGA ne sera pas tenue responsable, ou considérée comme ayant failli aux Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunication et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil et tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

## **14 - 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. Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. Sur demande, elles peuvent lui être communiquées et, en cas d'erreur ou de modification, être rectifiées. Ces informations sont issues exclusivement de la billettique, aucune information n'est stockée dans l'E-boutique, à part l'achat. Les informations recueillies sont exclusivement destinées au seul usage de la commande en ligne de titres de transport, à seules fins de pouvoir traiter la commande du client et lui transmettre des informations et/ou des offres promotionnelles.

## **15 - Mise à jour des Conditions Générales**

Les présentes conditions générales de vente en vigueur à ce jour sont valables pour une durée indéterminée. Sous réserve de l'alinéa qui précède, la STGA se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment l'accès au site Internet ainsi que les Conditions Générales. Ces modifications et mises à jour s'imposent au client qui doit pouvoir vérifier les Conditions Générales en vigueur en consultant le site.

## **16 - Droit applicable, attribution de compétence**

Tout litige relatif aux Conditions Générales, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur le site Internet, relève du droit français.

Tout litige né de la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur le site Internet de la STGA, sera porté, à défaut d'accord amiable, devant les tribunaux compétents d'Angoulême.