

CGU - CGV ticket mobile

Conditions Générales d'Utilisation et de Vente - « ticket mobile »

1- Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») sont conclues entre la Société d'Economie Mixte des transports en commun de l'agglomération d'Angoulême (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 ou de l'application « ticket mobile » pour smartphone, de titres de transport dématérialisés valables sur l'ensemble du réseau urbain du GrandAngoulême (ci-après désignés les « Titres de transport »).

L'achat de Titres de transport dématérialisés 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 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.

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

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

5 – Commande

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

La commande est effectuée en temps réel sur l'éboutique du site Internet www.stga.fr ou depuis l'application « ticket mobile » qui informe le Client sur la disponibilité des titres de transport au moment de l'opération d'achat.

A titre préliminaire, le Client s'identifie à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe dans la rubrique « Mon espace ». La création d'un compte « Mon espace » est gratuite et obligatoire.

Une fois identifié, le Client sélectionne les différents titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leur prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation. Lorsque son choix est arrêté, Le Client visualise ensuite la liste des titres de transport disponibles ainsi que les prix.

- Le Client clique sur le titre de transport choisi.
- Le Client indique le nombre de titres qu'il souhaite acheter.
- Un récapitulatif de la commande permet au Client de vérifier le détail de la commande.
- Le Client saisit les informations relatives au paiement.
- Le Client procède au paiement en ligne en mode sécurisé tel que défini à l'article 8.
- Un message de confirmation apparaît pour s'assurer que l'opération d'achat s'est bien déroulée.

Après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales et les conditions spécifiques applicables aux Titres de transport sélectionnés, le client « valide sa commande » : le contrat de vente est alors valablement conclu entre la STGA et le Client.

Le Client reçoit alors la confirmation de sa commande dans la rubrique « Mon Espace » sur stga.fr et peut télécharger son justificatif de paiement.

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.

6 - Confirmation de commande

Après validation de la commande, les Titres de transports dématérialisés sont automatiquement crédités dans le portefeuille « tickets mobiles ».

Le client peut retrouver un justificatif de la commande qui vaut confirmation de la vente sur le site Internet www.stga.fr dans depuis le compte « Mon espace ».

7 - Utilisation des « tickets mobiles »

Pour voyager avec les Titres de transports dématérialisés, le Client doit utiliser l'application « ticket mobile » pour smartphone. Les Titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « mon portefeuille » de cette application.

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data (GPRS, EDGE, 3G ou 4G) pour composer et voyager avec les Titres de transport dématérialisés.

Avant de monter à bord d'un véhicule, le Client doit être en possession d'un Titre de transport dématérialisé en cours de validité et doit s'assurer que son smartphone disposera de suffisamment de batterie pour couvrir l'intégralité de son voyage. Le compostage d'un Titre de transport dématérialisé nécessite une connexion à Internet.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Titre de transport de quelque manière que ce soit. La personne reproduisant un Titre de transport et l'utilisateur de la copie du Titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

8 - Contrôle des tickets mobiles

Le contrôle des Titres de transport dématérialisés sera effectué par le personnel de contrôle grâce au numéro de transaction de l'acheteur qui donne l'accès au détail de sa commande.

Le personnel de contrôle est autorisé à manipuler le smartphone du Client pour procéder à un contrôle dans les règles.

En cas d'incapacité du client à présenter son Titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé...), le client sera verbalisé pour absence de titre conformément au règlement intérieur à bord des véhicules.

9 - Annulation et remboursement

Dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'achat des Titres de transport, le Client peut se rétracter sans indication de motif et sans pénalités. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lorsque le Client a exercé son droit de rétractation dans les délais, la STGA procède à la destruction du compte « Mon espace » du client et à la suppression de tous les Titres de transport dématérialisés non utilisés liés à ce compte.

Le remboursement des Titres de transport supprimés sera adressé au Client par la STGA, dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice de son droit de rétractation, sous réserve toutefois que les Titres de transport n'aient pas été utilisés en totalité ou en partie.

10 - Mode de paiement

Seule la carte bancaire est acceptée pour l'achat de Titres de transport. Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Il est précisé que la STGA ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

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.

11 - Preuve des transactions

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.

12- Service après-vente

Pour toute question relative à un dysfonctionnement de ce service vous pouvez contacter la STGA en déposant un message via la rubrique contact du site www.stga.fr.

Pour toute information, suggestion ou réclamation, vous pouvez nous contacter : - par mail dans la rubrique «Contact» - par courrier adressé à STGA – Service Clientèle – 554 route de Bordeaux BP 32322 16023 Angoulême cedex - par fax au 05 45 65 25 01.

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. A cet effet, la STGA garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Coordonnées du médiateur :

MTV (Médiation Tourisme et Voyage) BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17 www.mtv.travel

13 - Réserve de propriété

Les titres de transport demeurent la propriété de la STGA jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par la STGA.

14 – Durée

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du service offert par la STGA.

15 - Informations nominatives

1. 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.

2. Les informations recueillies par la STGA sont exclusivement destinées à son seul usage, à seules fins de pouvoir traiter la commande du Client et de transmettre au Client des informations et/ou des offres promotionnelles.

Les données collectées sur le site www.stga.fr, notamment par l'utilisation de cookies, font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est l'achat de titres de transport dématérialisés. Elles sont destinées à la STGA, responsable du traitement. Les

informations sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'inscription sur le site www.stga.fr ne peut être traitée.

Toute personne concernée par le traitement dispose :

- D'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- D'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- D'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant exercer son droit de rectification. Ce droit d'accès peut s'exercer auprès de la STGA par correspondance à l'adresse suivante : Monsieur le Correspondant Informatique et Libertés de la STGA – 554, route de Bordeaux – BP 32322 16023 ANGOULEME cedex. Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

16 – 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.

17 – Responsabilité

Le Client est responsable de la sécurité de son smartphone et assumera en conséquence tout risque de perte, vol ou détérioration quelle qu'en soit la cause.

En cas d'erreur de la STGA 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 la responsabilité de la STGA soit établie.

Conformément à l'article L 121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de la STGA ne sera pas engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la prestation imputable au Client ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'opération d'achat de titres de transport.

18- Droit applicable, attribution de compétence

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont soumises au 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.