

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

La Société des Transports Urbains de Bourges, ci-après dénommée « la Société » ou « STU Bourges », société par actions simplifiée à associé unique au capital de 915.550 euros, dont le siège social est situé 23, rue Théophile Lamy - 18 000 Bourges, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bourges sous le numéro 520 421 157 – N°TVA intracommunautaire FR 80520421157, exploite le réseau de transports urbains sur le territoire de Agglomération de Bourges dans le cadre d'un contrat de concession de service public conclu avec la communauté d'Agglomération.

### Article 1 - Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions générales, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront, la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Agence commerciale** » ou « **Agence** » désigne le point de vente de la société STU Bourges située Espace Nation – 1, place de la Nation – 18000 Bourges dans lequel il est possible d'acheter des tickets, obtenir des renseignements, renouveler ou commencer un abonnement, déposer des documents justificatifs etc.

« **Commande** » désigne l'acte par lequel le Client a choisi l'une des Offres qui lui ont été proposées sur le Site.

« **Contenu** » désigne sans que cette liste soit limitative, la structure, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédia, les contenus visuels, les éventuels contenus audio et sonores.

« **Conditions générales de vente** » ou « **Conditions générales** » désignent les présentes conditions contractuelles proposées par la Société sur le Site qui régissent l'Offre. Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Titre de transport.

« **Carte** » désigne le Titre de transport correspondant à une Offre assortie d'un tarif préférentiel tels que le PASS aggroBus, PASS générations ou PASS 10.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Offre** » : Désigne l'offre en ligne de prestations de transport de voyageurs dont l'objet et le périmètre sont définis sur le Site.

« **Services** » désignent les différentes fonctionnalités et services proposés par le Site

« **Société** » désigne la société STU Bourges.

« **Site** » désigne le site web officiel de la Société dont l'adresse est la suivante : <https://www.agglobus.com/>

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le Titre de transport individuel associé à une Offre proposée par la Société fourni sur support papier ou électronique sur lequel figure le nom, prénom et photo du titulaire.

« **Utilisateur** » ou « **Client** » désigne une personne physique majeure ayant la capacité de contracter ou mineure ayant préalablement obtenu l'autorisation de ses parents ou de la personne investie de l'autorité parentale, et ayant navigué sur le Site pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial, sans but lucratif direct ou indirect.

### Article 2 - Objet

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de transport proposées par la Société dans le cadre de la vente à distance de Titres de transport, via le Site Internet <https://www.agglobus.com/> (ci-après le « Site »), à savoir les services de la Société desservant les communes du Périmètre des Transports Urbains de l'agglomération de Bourges.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au plus tard au moment de la confirmation définitive de sa Commande, des présentes Conditions générales et déclare expressément les accepter sans réserve. La Société se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes Conditions générales. En cas de modification, seules les Conditions générales en vigueur au jour de la Commande du Client seront applicables.

### Article 3 - Conditions d'utilisation du Site

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le Client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce Site.

Une utilisation du Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par la Société à tout moment, de la vente des Titres de transport.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

### **Article 4 – Définitions des titres de transport**

#### **PASS AggloBus**

Le Pass AggloBus est une carte à puce sans contact nominative qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques. Il est strictement personnel et incessible.

La création d'un Pass AggloBus entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'abonné et le payeur, des conditions générales de vente associées et du Règlement commercial. Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription au Pass AggloBus. En souscrivant au Pass AggloBus, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par la Société pour lui permettre de gérer ses contrats.

Le client atteste l'exactitude des informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit. 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. 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.

Les clients qui ne souhaitent pas figurer dans le fichier client peuvent demander la création d'une carte anonyme, étant précisé que cette carte ne permet pas d'accéder à tous les titres de transport d'AggloBus et ne permet pas de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

Le Pass AggloBus est délivré par la Société sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité récente de bonne qualité. Une photo d'identité peut être prise sur place par webcam.

Le support est paramétré en fonction du profil du client : entre 26 ans et 65 ans. La condition d'âge doit être remplie le jour de la demande d'adhésion.

Le profil détermine les titres de transport que le client peut recharger sur le Pass AggloBus parmi les choix suivants :

- un abonnement mensuel : voyages illimités sur le réseau AggloBus pendant 31 jours consécutifs, à compter du premier jour de validation du Pass AggloBus dans un bus ;
- un abonnement annuel : voyages illimités sur le réseau AggloBus pendant 1 an à compter du premier jour de validation du Pass AggloBus dans un bus ;

Les rechargements du Pass AggloBus sont possibles jusqu'à la date anniversaire correspondant au profil de l'abonné.

#### **PASS Générations**

Le Pass Générations est une carte à puce sans contact nominative qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques : les abonnements annuels ou mensuels. Ce Pass est strictement personnel et incessible.

La création d'un Pass Générations entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'abonné et le payeur, des conditions générales de vente associées et du Règlement commercial. Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription au Pass Générations. En souscrivant au Pass Générations, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par la Société pour lui permettre de gérer ses contrats.

Le Client atteste l'exactitude des informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit. 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. 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.

Le support est paramétré en fonction du profil du client : moins de 26 ans et plus de 65 ans. La condition d'âge doit être remplie le jour de la demande d'adhésion.

Le profil détermine les titres de transport que le client peut recharger sur le Pass Générations parmi les choix suivants :

- un abonnement mensuel : voyages illimités sur le réseau AggloBus pendant 31 jours consécutifs, à compter du premier jour de validation du Pass Générations dans un bus ;
- un abonnement annuel : voyages illimités sur le réseau AggloBus pendant 1 an à compter du premier jour de validation du Pass Générations dans un bus ;

Le Pass Générations est délivré la Société sur présentation d'une pièce d'identité, d'un formulaire d'abonnement complété, d'un justificatif de domicile et d'une photo d'identité récente de bonne

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

qualité. Une photo d'identité peut être prise sur place par webcam.

### **PASS 10 RECHARGEABLE**

Le Pass 10 RECHARGEABLE est une carte à puce sans contact qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques.

Le Pass 10 RECHARGEABLE permet de recharger 10 tickets avec des correspondances possibles pendant 1 heure après sa validation.

### **Article 5 - Commande et paiement**

#### Article 5.1 Commande

Une fois connecté à son compte, l'Utilisateur peut recharger par l'intermédiaire du Site dédié les Titres de transport mentionnés dans la rubrique « Mon Titre » du Site. La passation de la Commande se déroule selon les étapes suivantes :

Le Client sélectionne le(s) Titre(s) de transport qu'il souhaite recharger, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

Le Client s'identifie en saisissant son nom, numéro de carte, sa date de naissance.

Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa Commande : Titres de transport sélectionnés, montant total de sa Commande. Il a la possibilité d'ajouter ou de supprimer un élément de son panier.

Après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client « valide sa Commande ». Le contrat de vente est alors conclu entre la Société et l'Utilisateur. A réception de la Commande et du paiement, la Société envoie à l'adresse e-mail du Client un accusé de réception qui vaut confirmation de la vente.

Il est recommandé au client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa Commande.

A défaut de confirmation dans un délai de cinq jours ouvrables, la Commande est automatiquement annulée et le Client est libéré de ses obligations.

#### Article 5.2 Modalités de paiement de la Commande.

Le paiement est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte de paiement, via le système PAYBOX, celui-ci assure la fiabilité des transactions effectuées sur le Site.

Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, l'Utilisateur autorise la Société à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC. A cette fin, l'Utilisateur confirme qu'il est titulaire de la carte à

débiter et communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

PAYBOX crypte toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la demande de l'Utilisateur, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires de l'Utilisateur.

La transaction est effectuée par l'Utilisateur selon les normes de sécurité bancaire. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par l'Utilisateur à PAYBOX ne peuvent être interceptées par un tiers.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que le Site procède à la transaction sécurisée. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte à vue des enregistrements.

Pour tout paiement par carte bancaire sur le Site, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique mis en place par notre établissement. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

### **Article 6 - Tarifs**

#### Article 6.1 Informations

Les tarifs figurant sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Titres de transports présents sur le Site internet.

Toutefois, un tarif ne pourra être modifié une fois votre Commande validée.

Quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité par chèque bancaire, postal, carte bleue, espèces ou prélèvement bancaire.

#### Article 6.2 Montant des mensualités

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible, en agence commerciale et sur le site [www.agglobus.com](http://www.agglobus.com) ; ils sont révisibles chaque 1<sup>er</sup> Juillet.

Pour bénéficier de certains tarifs, le client doit présenter des justificatifs complémentaires.

Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement, sans titre de transport, sous réserve que

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

l'accompagnateur présente un justificatif d'âge de l'enfant à la demande d'un Agent AggloBus.

### **Article 7 - Conditions d'utilisation de la Carte**

Le titulaire d'une Carte rechargée avec un forfait annuel doit obligatoirement et systématiquement la valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage lors de sa montée dans un véhicule. Si le Titre n'est pas validé, le Client se verra exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément au règlement applicable aux services de transports publics de voyageurs.

En cas d'oubli de sa Carte, le titulaire doit acheter des Titres de transport qui ne seront pas remboursés ultérieurement.

La Carte doit être présentée par le titulaire à chaque contrôle effectué par les agents. Le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs pourra être exigé. Lors d'un contrôle, en cas de doute sur l'identité du titulaire, les agents sont en droit de demander un justificatif d'identité.

### **Article 8 - Résiliation du contrat**

L'Utilisateur d'un abonnement annuel bénéficie d'un tarif préférentiel tout au long de son contrat. Toutefois, le contrat peut être résilié à la demande du souscripteur lorsque l'Utilisateur est mis dans l'impossibilité d'utiliser son Titre.

Cette impossibilité ne peut résulter que des motifs suivants :

- décès de l'Utilisateur (un certificat de décès doit être fourni)
- interruption de scolarité pour cause de longue maladie ou d'accident (un certificat doit être fourni)

Dans tous les cas, la résiliation ne sera acceptée qu'après restitution à La Société du Titre de transport par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation du service. Le remboursement est alors soumis aux conditions initiales de vente. Le coût engagé par le souscripteur est calculé sur la base du plein tarif mensuel :

- Paiement comptant : la Société procède au remboursement du trop-perçu.
- Paiement par prélèvement : les prélèvements sont arrêtés et le souscripteur procède au complément par tout moyen à sa convenance (espèces, chèque, CB).

Le contrat pourra être résilié de plein droit, et sans mise en demeure préalable, par la Société pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution des pièces à joindre au contrat (voir conditions particulières se rapportant à chaque Titre),
- en cas de fausse déclaration, falsification de pièces à joindre au contrat (voir conditions particulières se rapportant à chaque Titre),
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du Titre de transport. Le contrat pourra être résilié de plein droit après mise en demeure, en cas de non-paiement de deux mensualités consécutives.

Au-delà d'un an d'abonnement à certaines Offres, le contrat peut être interrompu à la demande de l'Utilisateur.

Dans le cas contraire, l'abonnement sera reconduit pour une durée de douze mois.

### **Article 9 - Délai de rétractation**

Vous êtes informé que, en application des articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

### **Article 10 - Responsabilité**

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation, soit à un cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants empêchant l'exécution du contrat dans des conditions normales et attendues : panne ou dysfonctionnement informatique et/ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services en ligne.

### **Article 11 - Réserve de propriété**

La propriété des Titres de transport rechargé n'est transférée au client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé.

### **Article 12 - Données personnelles et Loi Informatiques et Libertés.**

Pour délivrer son service, la Société collecte des données à caractère personnel sur le Client. La collecte de Données s'effectue sur le Site.

La Société est autorisée à traiter pour le compte du Client, responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour répondre à la demande du Client et d'exécuter la Commande.

La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte des données personnelles et de paiement du Client nécessaire au traitement de la demande du Client.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Les données à caractère personnel collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse mail et adresse postale, numéro de téléphone, l'âge, la civilité.

Les finalités du traitement sont :

- la gestion du compte client, du panier d'achat,
- les opérations de paiements
- la transmission au client des informations et/ou des offres promotionnelles.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, la Société s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel à l'issue d'une période de deux mois suivant la fin du contrat.

Vous êtes informés que la durée maximale de conservation des données est de 2 ans, période maximale au-delà de laquelle les Données seront détruites. Si nécessaire aux fins de suivi administratif, en raison d'exigences légales ou réglementaires, ou à des fins d'archivage, ces données seront conservées au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités sus décrites.

Une partie du traitement des données est réalisée par des tiers en qualité de sous-traitants. La Société s'assure que ces personnes s'engagent à respecter les exigences de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et liberté modifiée de 1978 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données, par mail à l'adresse suivante : [dpo-stu-bourges@ratpdev.com](mailto:dpo-stu-bourges@ratpdev.com) ou par courrier à l'adresse postale suivante 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Notification des violations de données à caractère personnel

La Société notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

- Mesures de sécurité

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Sort des données

Pour de plus amples informations sur le traitement de vos données, vous pouvez vous référer à la Politique de confidentialité présente sur le Site.

### **Article 13 - Mise à jour des Conditions Générales de Vente**

Les Conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation du Site par l'Utilisateur.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des Conditions générales sans préavis ni information préalable des Utilisateurs afin de les adapter aux évolutions des Services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Les modifications éventuellement apportées par la Société aux Conditions générales seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne. Elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur qui accède au Site postérieurement à ladite mise en ligne.

La Société invite donc tout Utilisateur à consulter régulièrement les Conditions générales. Tout nouveau Service intégrant de nouvelles techniques ou nouvelles caractéristiques améliorant la qualité des Services existants seront aussi soumis aux présentes Conditions générales, sauf disposition expresse contraire.

### **Article 14 - Droit applicable, attribution de compétence**

Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite adressée par voie postale au siège de la Société ou par voie électronique sur le Site internet de la Société (rubrique « Contacts »), le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société ou s'agissant des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction. A l'issue de ce délai de deux mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagné des éléments justificatifs.

Dans le cas d'une verbalisation, l'Utilisateur doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Par courrier :  
**Médiateur de la RATP**  
**LAC LC12**  
**54, quai de la Râpée**  
**75599 Paris Cedex 12**

En ligne, sur le site : [mediateurgroupe.ratp.fr](http://mediateurgroupe.ratp.fr)