

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

La société STU Bourges dénommée commercialement AggloBus, ci-après dénommée « la SOCIETE », société par actions simplifiée au capital de 915 550 euros, dont le siège social est 23 rue Théophile LAMY 18000 Bourges, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bourges sous le numéro 520 421 157 00030 – N°TVA intracommunautaire FR 80520421157, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de l'Agglomération de Bourges dans le cadre d'un contrat de délégation de service.

### **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 SOCIETE située 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 multimédias, les contenus visuels, les éventuels contenus audio et sonores.

« **Conditions générales de vente** » ou « **Conditions générales** » désignent les présentes conditions contractuelles proposées par la SOCIETE 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 tel que forfait ou pass annuel pour les voyageurs réguliers, et les tickets pour les voyageurs occasionnels et formules professionnelles pour les professionnelles.

« **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 : [www.agglobus.fr](http://www.agglobus.fr)

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le Titre de transport individuel associé à une Offre ou un abonnement via une carte PASS10, PASS AggloBus, PASS Générations ou PASS Scolaire personnel et gratuite proposée par la SOCIETE 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 SOCIETE dans le cadre de la vente à distance de Titres de transport, via le Site Internet [www.agglobus.fr](http://www.agglobus.fr) (ci-après le « Site »), à savoir les services de la SOCIETE desservant les communes du Périmètre des Transports Urbains du Syndicat Intercommunal AggloBus.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

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 SOCIETE à tout moment, de la vente des Titres de transport.

### **Article 4 - Commande et paiement**

#### Article 4.1 Commande

Une fois connecté à son compte, l'Utilisateur peut acheter par l'intermédiaire du Site dédié les Titres de transport disponibles sur la boutique en ligne du Site. La passation de la Commande se déroule selon les étapes suivantes :

Le Client sélectionne le Titre de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté son prix ainsi que les conditions applicables à son utilisation via la rubrique « Titres de transport » du Site.

Le Client s'identifie en saisissant :

- Pour les cartes PASS AggloBus, PASS Générations ou PASS Scolaire : son numéro de carte et sa date de naissance.
- Pour les cartes PASS 10 Rechargeable : son numéro de carte. Le champ date de naissance doit rester vide.

Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa Commande : Titre de transport sélectionné, montant total de sa Commande. Il a la possibilité de supprimer un élément de son panier.

Si le client désire acheter plusieurs Titres de transport pour une même carte, il devra réaliser plusieurs achats. La boutique en ligne Site ne permettant pas de sélectionner une quantité à acheter.

Après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client « valide son achat ». Il saisira alors son email et procédera au règlement de sa commande par carte bancaire exclusivement.

Le contrat de vente est alors conclu entre la SOCIETE 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 4.2 Modalités de paiement de la Commande.

Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).

Le paiement des Titres de transport ne peut être réalisé que par Carte Bancaire en paiement comptant.

Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer 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

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

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 4.3 Incident de paiement

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement et que le payeur est dans l'incapacité de prouver que la faute ne lui est pas imputable (rejet de paiement), le client est contacté par le Service clients du réseau AggloBus. Le Client sera par ailleurs redevable d'une pénalité forfaitaire de 7 € TTC par rejet de paiement.

Lorsque la somme due et les pénalités de rejet de paiement ne sont pas réglés, le Titre de transport est résilié d'office. En outre, le Client ne pourra souscrire de nouvel abonnement tant qu'il n'aura réglé son dû.

### Article 5 - Tarifs

Les tarifs figurant en agence commerciale ou 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.

### Article 6 - Conditions d'utilisation des Cartes PASS AggloBus, PASS Générations, PASS Scolaire ou PASS 10 rechargeable

Pour les titres de transport qui le justifient (abonnements notamment), le bénéficiaire doit être

titulaire d'une carte PASS AggloBus, PASS Générations ou PASS Scolaire nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé automatiquement sur sa carte après acceptation du paiement.

Pour les titres de transport qui le justifient (titre 10 voyages), le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte PASS AggloBus, PASS Générations ou PASS Scolaire nominative ou déclarative ou d'une carte anonyme PASS 10 rechargeable. Le Titre de transport sera chargé automatiquement sur sa carte après acceptation du paiement.

Le titulaire d'une Carte chargée avec un Titre de transport 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, y compris pour les titulaires d'un abonnement mensuel ou annuel valide.

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 7 - Réclamation

Toute réclamation sur la non-conformité des Titres de transport chargés sur la carte de transport devra être signalée par le client, au service Clients du réseau AggloBus.

La Société s'engage à traiter toute réclamation dans les plus brefs délais.

Aucun Titre de transport ne pourra être échangé si sa validité est entamée (1).

Par ailleurs, aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par le Syndicat Intercommunal AggloBus ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents,

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

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 PASS AggloBus, PASS Générations, PASS Scolaire et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

- en cas de titre(s) acheté(s) à distance entre la date d'achat du titre et le rechargement de la carte PASS AggloBus, PASS Générations, PASS Scolaire, PASS 10 rechargeable. Dans tous les cas, le titulaire du dossier ne peut voyager sans titre de transport.

En cas de non-exécution totale ou partielle d'une Commande imputable à la Société, la responsabilité de la Société est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

### **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)
- déménagement hors des communes du PTU ne permettant plus l'utilisation des titres de transport
- changement de situation scolaire ou professionnelle permanente ne permettant plus l'usage du bus
- hospitalisation ou invalidité supérieure à 2 mois

Il n'existe aucun cas de suspension temporaire pour les abonnements mensuels.

#### **Article 8.1 Abonnement annuel souscrit via une formule de prélèvement mensuel**

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, au Service Clients du réseau AggloBus situé 23 rue Théophile LAMY, 18000

Bourges avant le 15 du mois précédant le prélèvement à annuler.

La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation du service. Les mensualités restantes à courir à compter de la prise en compte de la demande de résiliation jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validées et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées.

#### **Article 8.2 Abonnement annuel souscrit via un paiement comptant**

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, au Service Clients du réseau AggloBus situé 23 rue Théophile LAMY, 18000 Bourges et peut être adressée à tout moment.

Le coût engagé par le souscripteur équivaut aux mois restants à courir jusqu'à l'échéance du contrat. La Société procède alors au remboursement du trop-perçu.

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.

### **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 par la SOCIETE 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.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

### **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 commandés 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.

Les données à caractère personnel collectées sont les suivantes : date de naissance et adresse mail.

Les finalités du traitement sont :

- la gestion du compte client, du panier d'achat,
- les opérations de paiements.

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 informé 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-agglobus@racine.eu](mailto:dpo-agglobus@racine.eu) ou par courrier à l'adresse postale suivante 40 rue de Courcelles, 75008 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 « Contact »), 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.

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)

*(1) validité des Titres : 30 jours à compter de la première validation pour un abonnement mensuel ; 365 jours à compter de la première validation pour un abonnement annuel ; dès qu'un voyage a été consommé sur un titre 10 voyages.*