

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

La société COMPAGNIE DES TRANSPORTS GOLFE DU MORBIHAN – VANNES AGGLOMERATION dite CTGMVA (ci-après dénommée « Kicéo » ou « LA SOCIETE », société par actions simplifiée à associé unique au capital de 400 000 euros, dont le siège social est situé 45 rue des Frères Lumières, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Vannes sous le numéro 814 870 853 – N°TVA intracommunautaire FR 44 814870853, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de l'Agglomération de Vannes 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(s) point(s) de vente de la société Kicéo dans le(s)quel(s) 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 Kicéo 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 l'abonnement étudiant, l'abonnement scolaire, l'abonnement des moins de vingt-six (26) ans, l'abonnement des 26-64 ans.

« **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 Kicéo

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

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le Titre de transport individuel associé à une Offre proposée par Kicéo fourni sur support papier sur lequel figure les 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.kiceo.fr/> (ci-après le « Site »), à savoir les services de la Société desservant les communes du Périmètre des Transports Urbains de Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération.

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

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 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 acheter, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

Le Client s'identifie en saisissant :

- Son nom, ses coordonnées, son adresse de facturation, son adresse de livraison, puis choisit un identifiant et un mot de passe ;
- ou son identifiant et son mot de passe, s'il s'est enregistré précédemment dans l'e-boutique ou dans l'espace adhérent du Site.

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.

Lorsque vous commandez un abonnement annuel avec un titre préférentiel (abonnements scolaire, étudiants, moins de vingt-six (26) ans...), vous devez impérativement fournir une pièce justificative (carte d'identité, certificat de scolarité...).

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).

Lorsque le Client choisit un Titre de transport annuel, le payeur peut être différent du titulaire de la Carte. Dans ce cas, le payeur et le titulaire signent obligatoirement le formulaire de souscription accessible sur le Site dans l'onglet du Titre de transport que vous avez choisi.

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au payeur. Le Client a la possibilité d'effectuer le paiement par carte bancaire, par chèque.

En cas de paiement par chèque, celui-ci devra être libellé à l'ordre de KICEO et adressé au 45, rue des Frères Lumières, CS 30202, 56 006 Vannes Cedex, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de la Commande, sous enveloppe non-affranchie. Le bon de Commande devra être joint au chèque.

Lorsque 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.

Toute demande de modification de l'abonnement ayant une incidence sur les prélèvements automatiques doit être envoyée par courrier et être reçue par le service clients au plus tard le 20 du mois M pour prendre effet au 1er du mois M+1.

Le changement de mode de paiement ou de payeur ne peut être effectué que dans l'Agence commerciale ou par courrier à l'adresse postale suivante : 45, rue des Frères Lumières, CS 30202, 56 006 Vannes Cedex

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

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, Kicéo 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.

Article 5 - Tarifs

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 - Livraison

Les Titres de transport sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le client sur sa Commande.

Si la livraison des Titres de transport est rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du Client dans la saisie de ses coordonnées, la Société ne saurait en être tenue pour responsable.

En cas de paiement par carte bancaire, les délais de livraison sont de cinq jours ouvrables lorsque le lieu de livraison se situe dans le territoire de l'Agglomération de Vannes et de huit jours ouvrables lorsqu'il se situe dans le reste de la France métropolitaine ou en Corse, à compter de la date de la confirmation de la Commande (exception faite des cartes scolaires violettes et vertes expédiées fin août à leurs destinataires).

La Société livre les Titres uniquement en France métropolitaine et Corse.

En cas de paiement par chèque, les délais de livraison ci-dessus indiqués ne commencent à courir qu'à compter de la réception du chèque de règlement par la Société.

En cas de retard, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée et ce, pour quelque motif que ce soit, les délais de livraison mentionnés étant indicatifs ; il est toutefois précisé que le délai de livraison ne peut excéder trente jours.

Les risques liés à l'acheminement des Titres de transport commandés sont à la charge du Client.

Les frais de port sont à la charge de la Société lorsque la Commande atteint les 20 €. Pour une Commande

inférieure à 20 €, une participation supplémentaire de 1 € est demandée au Client.

Article 7 - Conditions d'utilisation de la Carte

Le titulaire d'une Carte doit obligatoirement et systématiquement présenter au conducteur du véhicule de manière lisible son badge et son abonnement, avant chaque voyage lors de sa montée dans un véhicule. Si le Titre n'est pas en règle ~~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 - Réception, réclamation

Le Client est tenu de vérifier la conformité des Titres de transport livrés, dès leur réception.

Toute réclamation sur la non-conformité des Titres de transport livrés devra être signalée par le client, dans les trois jours ouvrables à compter de leur date de réception, via le formulaire de contact en ligne dédié.

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

A défaut d'une réclamation effectuée dans le délai précité, aucune réclamation ne pourra être admise, les Titres de transport livrés étant réputés conformes et acceptés par le Client.

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

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 9 - 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 :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

- 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)
- Mutation professionnelle hors du territoire de Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération imposée par l'employeur de l'abonné ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné.

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

Tout mois commencé est dû. La résiliation sera effective à partir du 1er jour du mois suivant.

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.

L'abonnement étudiant n'est pas un abonnement annuel, il n'est ni remboursable, ni échangeable.

Article 10 - 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 Kicéo 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 11 - 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 12 - 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 13 - 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 : 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 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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

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

M. Eric Barbry –
40 rue de Courcelles,
75008 PARIS

Par mail à l'adresse suivante : dpo-ctgmva@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 14 - 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 15 - 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.

Par courrier :

Médiateur de la RATP
LAC LC12
54, quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : www.mediateurgroupe.ratp.fr

(1) validité des Titres : du 1er au dernier jour de la période inscrite sur le coupon.