

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du réseau Amelys

Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Amelys opéré par Keolis Montargis ainsi que la politique de confidentialité applicable à l'ensemble des services proposés par le réseau Amelys. Elles s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Montargis applicable à l'ensemble du réseau Amelys et matérialisé par le titre de transport.

Définition des titres de transport

Tickets QR-CODE

Le ticket QR-CODE est un titre de transport sur lequel figure un QR-CODE.

Il s'agit d'un support anonyme permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Il est vendu avec un nombre de voyages pré-chargé :

- les tickets 1 et 2 voyages ainsi que le ticket Journée Illimitée doivent être utilisés par une seule personne à la fois ;
- le ticket 10 voyages doit être validé à chaque montée ou plusieurs fois en cas de voyage à plusieurs

Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule Amelys, selon qu'il s'agit d'une première montée ou d'une correspondance. Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Chaque voyage (première montée) permet de faire des correspondances jusqu'à 1 heure après la première validation. Les correspondances sont possibles sur toutes les lignes du réseau Amelys.

Les tickets ne sont pas nominatifs. Ils n'ont aucune date limite d'utilisation. Ils ne sont pas rechargeables.

Les cartes d'abonnement Amelys

Les cartes d'abonnements Amelys (Scolaire annuel, Liberté Jeune, Activa, Serenys, Serenity, Solidaire et carte de rechargement 10 voyages) sont des cartes magnétiques nominatives qui permettent d'y recharger des titres de transport spécifiques. Elles sont strictement personnelles et incessibles.

La création d'une carte Amelys 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 d'exploitation du service. Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription à la carte Amelys. En souscrivant à la carte Amelys, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Montargis 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 la carte anonyme. Cette carte ne permet pas de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol.

Les cartes d'abonnement Amelys sont délivrées à la Maison de la Mobilité Amelys sur présentation d'une pièce d'identité, d'une photo d'identité récente de bonne qualité et des pièces justificatives propres aux spécificités de l'abonnement souhaité.

Le support est paramétré en fonction du profil du client. 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 la carte Amelys :

- un forfait mensuel : voyages illimités sur le réseau Amelys pendant 1 mois du 1er au 30/31 du mois, à compter du premier jour de validation dans un bus Amelys ;
- un forfait 1 an : voyages illimités sur le réseau Amelys pendant 1 an à compter du jour d'achat du forfait ;
- un nombre de voyages : voyages décomptés au fil des validations dans le bus.
- Les rechargements des cartes Amelys sont possibles jusqu'à la date anniversaire correspondant au profil de l'abonné.

Protection des données

Les données clients sont hébergées sur un espace totalement sécurisé. L'accès à la base de données n'est accessible qu'aux personnes autorisées, et qu'en cas de nécessité.

Un identifiant unique anonymisé de la carte de paiement est généré automatiquement lors de la validation dans un véhicule ou lors de la saisie du numéro de la carte de paiement sur le site internet dédié pour la consultation de l'historique. Cet identifiant, conformément aux normes de sécurité bancaires en vigueur, est utilisé pour toutes les opérations nécessaires à la gestion du service. Seule la banque est en mesure d'associer cet identifiant à une carte de paiement pour permettre le règlement des paiements effectués. Ces informations ne sont en aucun cas communiquées à des tiers ou utilisées à d'autres fins que celles liées à l'utilisation du service de paiement sans contact.

Pour plus d'informations, consultez notre politique de confidentialité.

Perte, vol, dysfonctionnement

Le client est responsable de l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de sa carte de paiement sans contact.

À cet effet, le client est pleinement responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de perte ou vol de sa carte de paiement sans contact.

Keolis Montargis n'est pas tenu pour responsable :

- des dysfonctionnements techniques de la carte de paiement sans contact,
- des pertes financières directes encourues par le client consécutivement au mauvais fonctionnement ou mauvais usage de sa carte de paiement sans contact,

Conditions d'utilisation

Le ticket QR-CODE et le ticket rechargeable doivent être validés à chaque montée dans un bus, même en correspondance. Ils sont valables sur le réseau Amelys, Ces tickets doivent être présentés lors des contrôles.

Les cartes Amelys, préalablement rechargées, sont valables sur le réseau Amelys. Elles sont strictement personnelles et doivent être validées à chaque montée dans un bus. Elles doivent être présentées lors des contrôles. En cas de doute sur l'identité du porteur, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Service de paiement sans contact à bord des véhicules : voir rubrique paiement sans contact.

Plusieurs titres de transport peuvent être rechargés simultanément sur la carte Amelys ; le décompte s'effectue au fil des validations.

Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse (falsification, contrefaçon...) du titre de transport constatée lors d'un contrôle, entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, le paiement d'une indemnité forfaitaire et le cas échéant la résiliation du titre sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

Tarifs

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible, en agence commerciale et sur le site www.amelys.fr ; ils sont révisables chaque 1er juillet.

Pour bénéficier de certains tarifs, le client doit présenter des justificatifs complémentaires en fonction de sa situation (bénéficiaire de la CAF, abonnés SNCF au départ de la gare de Montargis, personnes à mobilité réduite ou + de 65 ans, sous conditions de ressources).

Modalités d'achat

Canaux de distribution

- Le ticket QR-Code 1 voyage est vendu à bord des véhicules.
- Le ticket QR-Code 2 voyages est vendu uniquement à l'Agence Amelys.
- Le ticket QR-Code 10 voyages tarif plein est vendu à l'Agence Amelys et chez les dépositaires agréés.
- Les cartes d'abonnement 31 jours et le rechargement de voyages sont vendus à l'espace mobilité Amelys et sur le site www.amelys.fr.
- Le forfait 1 an est vendu uniquement à l'espace mobilité Amelys.

Les dépositaires

- Gare SNCF, Avenue de la Gare, Montargis
- PIMMS du Plateau, 26 rue de la Pontonnerie, Montargis
- La Civette, Rue Dorée, Montargis
- Agence de voyage Brossard, Centre commercial de la Chaussée, Montargis
- Bar du Centre, 31 rue de la Mairie, 45200 Amilly

Vente en ligne

Pour utiliser le site de vente en ligne, le client doit être majeur et capable juridiquement de contracter et utiliser le site conformément aux présentes Conditions Générales.

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Une utilisation du service frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par Keolis Montargis, à tout moment, de permettre à l'utilisateur l'accès aux prestations proposées par le site.

La validation du panier puis du paiement formalise le contrat de vente passé avec Keolis Montargis. Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne.

Keolis Montargis se réserve le droit d'annuler une commande en cas de défaut de paiement.

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par Keolis Montargis ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance. Les titres de transport et la carte sans contact sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

Keolis Montargis est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente à distance à moins qu'il prouve que la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'utilisateur, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

La responsabilité de Keolis Montargis ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment la présence de virus informatique, ou tout cas de force majeure.

Modalités de paiement

Moyens de paiement

Tous les titres de transport sont payables au comptant, par les moyens de paiement proposés par le point de vente étant précisé que :

- à bord des véhicules, auprès du conducteur, le règlement en espèce est la règle ; le règlement par carte de paiement sans contact est disponible sur le boîtier noir dans le cadre des conditions particulières concernant ce type de paiement ;
- la Maison de la Mobilité Amelys accepte les règlements en espèces, par carte de paiement et par chèque ;
- Le forfait annuel est payable par prélèvements bancaires SEPA (sauf tarifs spéciaux). Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire du titre de transport. Le payeur peut prendre en charge plusieurs contrats ;
- La vente en ligne sur le site www.amelys.fr accepte uniquement le règlement par carte de paiement.

Paieement par prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA (Single Euro Payments Area) est un paiement à l'initiative de Keolis Montargis sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat est signé par le payeur qui peut être différent de l'abonné mais qui doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (sur justificatifs). Le mandat autorise Keolis Montargis à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il se caractérise par une RUM (Référence Unique de Mandat) qui figure sur le document.

Chaque mensualité est prélevée le 10 de chaque mois pendant 12 mois. Si la demande de prélèvement est faite entre le 1er et le 20 du mois M, le premier prélèvement intervient le 10 du mois M+1. Si la demande est faite entre le 20 et le 31 du mois M, le premier prélèvement intervient le 10 du mois M+2.

Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Le mandat doit être signé et accompagné d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires du payeur (IBAN / BIC). Le payeur doit conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) qui figurent sur le mandat. Lors de la signature du mandat, il appartient au payeur de communiquer des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Montargis (16 rue de la Baraudière - 45700 Villemandeur) de toute modification desdites informations, survenue au cours du contrat.

En cas de non-respect de cette obligation, le payeur ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Montargis en cas de litige. Keolis Montargis notifiera préalablement le payeur, par tout moyen (courrier, courriel, SMS) au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement. Le payeur peut contester auprès de sa banque

dans un délai de 8 semaines, à compter de la date de débit de son compte, un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé.

En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Montargis se réserve le droit de facturer des frais de gestion.

En cas de rejet pour défaut de provision, Keolis Montargis pourra représenter le prélèvement en banque, sans notification préalable du payeur. Les frais de rejet bancaire et les frais éventuels de contentieux (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur au tarif en vigueur. À défaut de règlement du litige, Keolis Montargis applique les conditions générales relatives au traitement des impayés.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser à Keolis Montargis. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée du règlement comptant du solde du forfait par un autre moyen de paiement valide.

Impayés

En cas d'impayé et sans régularisation de l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés dans un délai de 7 jours, Keolis Montargis signifie au payeur la résiliation et la neutralisation du ou des titre(s) concerné(s).

Tout client qui utilise un titre de transport résilié est passible des amendes forfaitaires en vigueur.

Le payeur reste redevable du montant impayé. En cas d'impayé relatif à un forfait annuel, s'ajoute un montant supplémentaire correspondant à la différence de prix entre une mensualité du forfait 1 an et du forfait 31 jours équivalent, multiplié par le nombre de mois consommés à la date de l'impayé.

Tout client débiteur est susceptible d'être inscrit dans le fichier de gestion des impayés jusqu'à la régularisation complète des litiges et jusqu'à deux ans après la date de survenance du dernier impayé.

Keolis Montargis se réserve le droit de refuser tout nouvel achat (hors ticket) ou abonnement, à un payeur ou un bénéficiaire inscrit dans son fichier de gestion d'impayés.

Perte, vol, dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement d'une carte de transport nominative Amelys, un duplicata est délivré gratuitement. Les forfaits et les droits restants sur la carte défectueuse sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte.

En cas de perte ou de vol d'un ticket QR-Code, aucun duplicata ne peut être réalisé.

Si une carte Amelys est cassée, perdue ou volée, un duplicata est délivré au tarif en vigueur (10 €). Les forfaits et les droits restants sur la carte perdue ou volée sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte. La fabrication d'un duplicata est limitée à un incident par an.

Résiliation

Les titres de transport peuvent être suspendus ou résiliés de plein droit à l'initiative de Keolis Montargis en cas de fraude dans la constitution du dossier d'adhésion, d'utilisation frauduleuse du titre ou d'impayé, sans préjugé des indemnités liées à la rupture ou à l'utilisation frauduleuse.

Keolis Montargis se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude dans un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou de la survenance de l'acte frauduleux.

Le forfait annuel peut être résilié à l'initiative de l'abonné pour un des motifs suivants : décès de l'abonné, longue maladie supérieure à 6 mois, déménagement hors de l'agglomération montargoise, mutation professionnelle imposée par l'employeur de l'abonné ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné hors de l'agglomération montargoise.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée d'un titre de transport.

Dans tous les autres cas, la souscription d'un forfait 1 an engage le payeur pour le règlement du prix total du forfait. La demande de résiliation doit être adressée à : Keolis Montargis, 16 rue de la Baraudière - 45700 Villemandeur, par courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs correspondants et des cartes de transport Amelys faisant l'objet de la résiliation. La résiliation prend effet le jour de réception du courrier. Pour un forfait 1 an payé par prélèvement, ce dernier est suspendu à compter de la première échéance suivant la date de réception du courrier de résiliation. Pour un forfait 1 an payé au comptant, un remboursement est effectué pour les mois calendaires de validité entiers restants à compter de la date de réception de la demande de résiliation.

Remboursement

Aucun remboursement d'un titre de transport, même partiel ne peut être consenti :

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice des Mobilités ;
- en cas de perturbations du réseau (intempéries, incidents, 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 et l'établissement d'une nouvelle chargée des titres en cours de validité ;
- en cas de non utilisation totale ou partielle du titre de transport quel qu'en soit le motif

Données personnelles et politique de confidentialité

Les données collectées par Keolis Montargis dans le cadre des différents services proposés par le réseau Amelys font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion des relations commerciales, la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude.

Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau Amelys.

Elles sont destinées à Keolis Montargis qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne, aux filiales du Groupe Keolis et à l'Autorité Organisatrice

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question par mail à donneespersonnelles.amelys@keolis.com ou par courrier à Keolis Montargis 16 rue de la Baraudière - 45700 Villemandeur.

Pour plus d'informations, consultez la Politique de confidentialité disponible sur le site amelys.fr.

Réclamation

Pour toute contestation, le client peut écrire à Keolis Montargis, 16 rue de la Baraudière 45700 Villemandeur ou téléphoner à la Maison de la Mobilité Amelys au 02 38 85 28 53 (numéro non surtaxé).

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Amelys et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Application et modification

Keolis Montargis se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site www.amelys.fr. Les dispositions du présent document sont régies par la Loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

Keolis Montargis, 16 rue de la Baraudière 45700 VILLEMANDEUR

RCS : Orléans B 325 600 393

Conditions spécifiques liées à l'utilisation du paiement sans contact à bord des bus

Définition du service

Le service de paiement sans contact permet aux clients détenteurs d'une carte de paiement sans contact de payer et de valider un titre de transport de 1 voyage à bord des véhicules du réseau Amelys équipés de valideurs acceptant ce mode de règlement.

Prérequis à l'utilisation du service

Pour utiliser le service, le client doit préalablement s'assurer qu'il réunit les conditions suivantes :

- la carte de paiement est valable et autorisée,
- la carte de paiement est affiliée aux réseaux MASTERCARD ou VISA,
- la fonction « paiement sans contact » est activée,
- la carte de paiement est en bon état de fonctionnement,
- le plafond de paiement sans contact est suffisant pour autoriser de nouvelles transactions,
- le compte bancaire est suffisamment approvisionné.

Disponibilité du service

Keolis Montargis se réserve le droit :

En cas d'indisponibilité du service de paiement sans contact, quelle qu'en soit la cause (indisponibilité matériel ou logicielle du système ou rejet de la transaction), le client doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen et notamment par l'achat en espèces des titres de transport vendus à bord du véhicule par le Conducteur-receveur.

- d'apporter toutes modifications et notamment des modifications techniques, sécuritaires ou financières aux présentes conditions générales ;
- de suspendre le service temporairement ou définitivement sans aucun préavis ni formalité. Le prix du service est celui des titres de transport de la grille tarifaire Amelys. Les tarifs sont affichés à bord du véhicule et sur le valideur au moment de la transaction. Pour utiliser le paiement sans contact, le client doit toucher l'écran du valideur puis au message d'invitation, poser sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Seule la carte avec laquelle le client souhaite effectuer le paiement doit être posée sur la cible à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact. L'ordre de paiement est irrévocable. Le débit effectué sur le compte bancaire apparaîtra sous l'intitulé «Amelys». Les paiements peuvent être regroupés en une seule opération. L'acceptation de la transaction par le valideur entraîne la demande de débit du compte bancaire et déclenche le début de la validité du titre de transport. L'achat d'un voyage permet de réaliser des correspondances gratuites jusqu'à 35 minutes à compter de l'achat. À chaque montée dans un véhicule du réseau Amelys, le client doit présenter la même carte de paiement dans le valideur.

Le paiement d'un voyage par carte de paiement sans contact n'autorise le voyage que d'une personne à la fois.

Validité du titre de transport

Tout support autre que la carte de paiement utilisé par le client pour régler son titre de transport ne permettra pas la gratuité de la correspondance de 35 minutes.

En présentant sa carte de paiement sans contact, le client autorise Keolis Montargis à débiter son compte bancaire du montant correspondant au titre sélectionné et à défaut d'un voyage.

Conditions d'utilisation

Il est de la responsabilité du client de vérifier le tarif des déplacements avant de voyager.

Contrôles et infractions

En l'absence de titre de transport valide, le client en situation irrégulière encoure les indemnités forfaitaires prévues par le règlement du réseau Amelys.

Historique des paiements

Le client peut consulter l'historique (12 derniers mois) des paiements effectués sur le réseau Amelys avec sa ou ses cartes de paiement sans contact en se rendant sur le site amelys.fr, rubrique Boutique en ligne.

En cas de contrôle, la carte de paiement sans contact tient lieu de titre de transport. Le client est tenu de présenter sa carte aux Agents Vérificateurs pour établir la validité du voyage.