

## Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport Réseau Art'is

Valables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Art'is, exploité par Keolis Arras, et s'appliquant à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur d'un 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 Arras, applicable à l'ensemble du réseau Art'is et matérialisé par le titre de transport. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site [www.bus-artis.fr](http://www.bus-artis.fr).

### 1. SUPPORT DES TITRES DE TRANSPORT

Il existe deux types de supports : la carte Pass Pass et le ticket rechargeable. Ces deux supports ne constituent pas en eux-mêmes un titre de transport. La délivrance de la carte Pass Pass est gratuite à condition d'y charger un abonnement. La délivrance d'un ticket rechargeable est payante au prix de 0,20€.

#### 1.1. Carte Pass Pass

1.1.1 Le bénéficiaire d'un abonnement doit être titulaire d'une carte Pass Pass nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci. Tout abonnement valable sur le réseau Art'is est strictement personnel et incessible.

1.1.2 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Art'is. La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

1.1.3 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Arras pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer par courrier à la conservation de sa photo, par Keolis Arras, au format numérique.

1.1.4 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que 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.

1.1.5 Il est également proposé une carte déclarative afin de ne pas figurer dans le fichier client. La carte nominative est personnalisée et permet l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle. Toutefois, la carte déclarative ne permet pas à Keolis Arras de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

1.1.6 En cas de perte, de vol ou d'utilisation inadéquate par le client de la carte Pass Pass (carte tordue ou pliée par exemple), le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est de 4€ et est affiché dans le guide horaires, en agence commerciale, sur le site internet et susceptible d'être modifié à tout moment.

Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

1.1.7 La carte est rechargeable pour les abonnements en agence commerciale, sur la e-boutique [boutique.bus-artis.fr](http://boutique.bus-artis.fr),

dans les points de vente Art'is (dépositaires), sur le distributeur automatique de titres. Pour les titres occasionnels, elle est rechargeable en agence commerciale, sur la e-boutique [boutique.bus-artis.fr](http://boutique.bus-artis.fr), dans les points de vente Art'is (dépositaires), dans les véhicules, sur le distributeur automatique de titres.

#### 1.2. Ticket rechargeable

1.2.1. Le ticket rechargeable est impersonnel, anonyme et cessible à un tiers. Destiné à un usage occasionnel, il héberge les titres de transport non soumis à profil (exemple : carnet de 10 voyages) donnant accès au réseau de transport Art'is. Il peut être utilisé collectivement si les titres chargés le permettent.

1.2.2 Le ticket rechargeable a une durée de vie de 2 ans à compter du premier rechargement à raison d'un nombre illimité.

1.2.3 Il doit par conséquent être conservé en bon état de fonctionnement jusqu'à son remplacement. Lorsque le billet n'est plus rechargeable, l'usager devra s'acquitter d'un nouveau ticket rechargeable. Le bon fonctionnement du ticket rechargeable dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le titulaire s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre le billet à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement inapproprié à son bon fonctionnement.

1.2.4 Le ticket rechargeable ne bénéficie pas du service après-vente. Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas connues dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne pourra être prise en ce qui concerne les billets sans contact perdus, volés ou détériorés.

1.2.5 Le solde de voyages restants sur le ticket rechargeable s'affiche sur l'écran du valideur après validation

1.2.6 Les tickets rechargeables sont disponibles à l'achat et au rechargement : à bord des véhicules, en agence commerciale, dans les points de vente Art'is (dépositaires), sur le distributeur automatique de titres.

### 2. TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible à bord des bus, en agence commerciale, sur le site internet [www.bus-artis.fr](http://www.bus-artis.fr). Les tarifs applicables sont les prix en vigueur au jour de l'achat du titre.

2.2 Keolis Arras se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à régularisation de sa situation. Ce dernier doit régler l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

2.3 Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

2.4 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces selon le lieu de vente. Certains abonnements sont payables par prélèvement automatique selon les modalités présentées ci-après.

2.5 Dispositions particulières pour les abonnements payables au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique sous réserve de la signature d'un mandat SEPA assorti d'un RIB et de l'acceptation du dossier par Keolis Arras :

Pour l'abonnement annuel Liberté réglé par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/10<sup>ème</sup> du tarif annuel de l'abonnement. Les prélèvements automatiques sont effectués le 5 de chaque mois, pendant les 9 mois suivant la date de début de validité de l'abonnement. La première mensualité est due au moment de la souscription du contrat.

Pour l'abonnement annuel Pack Art'is Mobilité réglé par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/12<sup>ème</sup> du tarif annuel de l'abonnement. Les prélèvements automatiques sont effectués le 5 de chaque mois, pendant les 11 mois suivant la date de début de validité de l'abonnement. La première mensualité est due au moment de la souscription du contrat.

Pour les abonnements Vélo, se référer aux conditions générales de location « V 'Electric ».

Pour les abonnements Travail du service Mobia, une facturation est établie en fin de mois auprès du bénéficiaire.

Quel que soit l'abonnement pour tout changement de payeur et/ou de coordonnées bancaires, tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 15 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. Tout changement d'adresse du client porteur et/ou payeur doit également être déclaré. En cas de non-respect de ces obligations, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Arras en cas de litige.

La notification au client se fera par la remise d'un échéancier au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement.

### 3. UTILISATION DU TITRE

3.1 Conformément au règlement d'exploitation, tous les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité et il tient à chacun de s'en acquitter, le cas échéant auprès du conducteur. Ce titre de transport, doit obligatoirement être visible et en bon état, et validé à l'entrée de chaque bus, même en correspondance. Une correspondance est possible dans l'heure de la présentation ou de la validation du titre de transport

3.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de :

- Journées gratuites décidées par la Communauté Urbaine d'Arras ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...)
- Changement de gamme tarifaire selon le temps de tolérance défini

## Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport Réseau Artis

Valables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022

- Titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de son abonnement et l'établissement de son abonnement en cours de validité
- Carnet de tickets non utilisé pleinement

3.3 Toute utilisation frauduleuse du titre de transport, en particulier de l'abonnement par le client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne la suspension du titre de transport et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

#### 4. RESILIATION DES ABONNEMENTS ANNUELS

4.1 Les abonnements ne peuvent être ni transférés, ni suspendus (même de manière momentanée). Tout mois commencé est dû.

4.2 Abonnements annuels :

- Abonnement Liberté : il peut être résilié, contre justificatif écrit, remis au plus tard le 15 (inclus) du mois de la demande. La résiliation ne peut se demander durant la première année du contrat.
- Autres abonnements annuels Jeune, ELAN, Sénior, Liberté -26 : ils ne peuvent être résiliés sauf cas exceptionnel comme un déménagement ou un changement de statut scolaire.

Voici les cas de résiliations autorisées :

Situation de l'abonné	Justificatifs à fournir (datés de moins de 2 mois)
Déménagement hors CUA	Nouveau justificatif de domicile
Décès	Attestation décès
Perte d'emploi	Attestation Pôle Emploi
Mutation professionnelle ou scolaire hors CUA	Justificatif employeur
Maladie	Arrêts maladies (cumul de 2 mois minimum, précisant la mention «ne peut pas utiliser les transport en commun»)
Changement de Quotient Familial pour les tarifs solidaires	Accord de plein droit du CCAS

4.3 Modalités de remboursement :

- Abonnement payé au comptant : on prend en compte le prix de l'abonnement en cours, auquel on retranche le nombre de mois entiers consommés à plein tarif pour la gamme concernée (tarif mensuel)
- Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit être transmise par écrit à Keolis Arras avant le 15 (inclus) du mois précédant le prélèvement à annuler. Suite à cette démarche, le titre n'est plus actif et les mensualités restantes dues ne sont pas prélevées. Le payeur reste redevable des sommes dues au titre des éventuels impayés, majorés des frais, et au tarif correspondant (cf abonnement au comptant).

4.4 Keolis Arras se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat en prélèvement automatique ou post-paiement, à un payeur ou à un bénéficiaire :

- dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou pour impayés, non réglés.
- dont un contrat aurait connu plusieurs impayés (même réglés).

#### 5. DONNEES PERSONNELLES

5.1 Les données personnelles collectées par Keolis Arras pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, délivrance et utilisation des titres de transports, gestion et suivi des relations commerciales, gestion des impayés, gestion de la fraude relative à l'utilisation des titres de transport, réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation du réseau, mesure et qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

5.2 Elles sont destinées à la Communauté Urbaine d'Arras, Keolis Arras et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux urbains de la région Hauts de France.

5.3 Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant conformément aux articles 38 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 (« RGPD ») et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Keolis Arras propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

5.4 Si le client s'est opposé par écrit à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte Pass Pass.

5.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Arras par :

- Mail à [donneespersonnelles.artis@keolis.com](mailto:donneespersonnelles.artis@keolis.com)
- Courrier à Keolis Arras - Service relations clients - Rue Montgolfier – ZI Est – BP 40365 - 62 027 ARRAS Cedex
- Téléphone au 0 800 730 488 du lundi au samedi selon les horaires en vigueur

#### 6. LITIGES DE PAIEMENT

6.1 Les litiges de paiement concernent les règlements de titres de transport par prélèvement automatique pour les abonnements annuels « Liberté », « Pack Artis Mobilité » et « Ticket post-paiement ».

Règles pratiques appliquées : en cas de rejet du prélèvement, le mois en cours (assorti des frais) est à régler avant le 14 du mois pour l'abonnement annuel. A compter du 15<sup>e</sup> jour du mois concerné, ce dernier est suspendu. Le mois en cours (assorti des frais) et la mensualité du mois suivant restent dus. Dès lors, seuls les règlements en carte bancaire et espèces seront alors acceptés. Si le règlement des sommes impayées et de la mensualité suivante n'intervient pas avant le 24 du mois suivant, l'abonnement ou la formule sont alors résiliés définitivement.

Dans ces cas d'impayés, le client doit alors s'acquitter des sommes dues pour acheter un nouveau titre de transport. De plus, la carte sera invalidée, imposant au client de revenir en agence pour la création d'un

nouveau contrat. En outre, ce dernier ne pourra pas régler ce nouveau titre de transport par prélèvement automatique avant un délai d'un an à compter de la date de règlement des sommes impayées.

6.2 En cas d'impayés par chèque (hors chèque de première mensualité), seuls les règlements en carte bancaire ou espèces seront acceptés pour régulariser les sommes dues. Le client devra revenir en agence pour la création d'un nouveau contrat. En cas de chèque impayé pour la première mensualité le client devra venir en agence pour faire une nouvelle carte et un nouveau contrat autre qu'en prélèvement automatique.

6.3 En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Arras se réserve le droit de bloquer la carte de transport et d'inscrire le client sur une liste d'opposition.

6.4 Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de la société Keolis Arras 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](http://www.mtv.travel).

#### 7. RECLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Keolis Arras sur le site [www.bus-artis.fr](http://www.bus-artis.fr) rubrique « Contacts » ou à l'adresse - Service relations clients - Rue Montgolfier – ZI Est – BP 40365 - 62 027 ARRAS Cedex ou se rendre en agence commerciale, place Foch 62000 Arras ouverte selon les horaires en vigueur. Le client devra exposer ses motifs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

#### 8. APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 Keolis Arras 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 internet du réseau Artis.

8.2 Keolis Arras s'engage à ne communiquer via l'adresse mail de l'abonné que sur des points spécifiques au réseau (actualités, nouveautés, trafic, jeux, tarifs...). Si les clients ne souhaitent pas recevoir ces mails Artis, ils devront se signaler par écrit (courrier ou mail) auprès du service commercial.

8.3 Le client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.