

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

Valables à compter du 1^{er} septembre 2021

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Artis, 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 Artis 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.

1. SUPPORT DES TITRES DE TRANSPORT

Le titre de transport peut se présenter sous plusieurs formes de supports :

- Carte nominative et Coupon de titre de transport dissocié
- Carte de transport nominative
- Carte nominative et contremarque
- Carte nominative et coupons à pointer
- Titre anonyme occasionnel

La carte nominative seule ne constitue pas en elle-même un titre de transport.

1.1 Carte nominative Artis et Coupon Mensuel séparé

1.1.1 Pour les abonnements mensuels, mensuels solidaires, annuels Liberté, Liberté solidaire et Pack Artis Mobilité, le titre de transport est constitué d'une carte nominative (nom, prénom, adresse et photo du client) et d'un coupon. L'abonnement est représenté par un coupon complémentaire indiquant le mois et le nom du titre acheté. Pour voyager en règle avec un titre valable, le bénéficiaire doit présenter la carte nominative et le coupon mensuel. En cas de contrôle, une pièce d'identité doit être présentée.

Tout abonnement valable sur le réseau Artis est strictement personnel et incessible.

1.1.2 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Artis. 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.

1.1.6 En cas de perte, de vol ou d'utilisation inadéquate par le client de la carte nominative ou du coupon mensuel (carte tordue ou pliée par exemple), le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale et susceptible d'être modifié à tout moment.

1.2 Carte nominative et Coupon annuel combinés

1.2.1 Pour les abonnements annuels Jeune, Liberté - 26 ans, Senior, ELAN, le titre de transport est constitué d'une carte nominative avec le nom, prénom, adresse et photo du client ainsi que la date de fin de validité de l'abonnement. Pour voyager en règle, le titre de transport complet doit être présenté accompagné d'une pièce d'identité.

Tout abonnement valable sur le réseau Artis est strictement personnel et incessible.

1.2.2 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Artis. 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.

1.2.3 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.

1.2.4 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.

1.2.6 En cas de perte, de vol ou d'utilisation inadéquate par le client de la carte nominative (carte tordue ou pliée par exemple), le client devra procéder au paiement du duplicata délivrable une seule fois durant la période de validité de la carte. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale et susceptible d'être modifié à tout moment.

1.3 Carte scolaire et Coupons mensuels scolaires

1.3.1 Pour les abonnements annuels scolaires CUA et hors CUA, le titre de transport est constitué d'une carte nominative avec le nom, prénom, établissement et photo du bénéficiaire ainsi que d'un coupon à pointer mensuel. Pour voyager en règle et pour que le titre de transport soit valable, le bénéficiaire doit présenter sa carte nominative et son coupon à pointer.

Tout abonnement valable sur le réseau Artis est strictement personnel et incessible.

1.3.2 La souscription de la carte scolaire CUA (résidant de la CUA et élèves dans la CUA) se fait à l'aide du formulaire remis par l'Établissement scolaire. La souscription pour une carte région (résidant hors CUA et élève dans la CUA ou résidant CUA et élève hors CUA) se fait sur le site de la région Haut de France : transports.hautsdefrance.fr.

La délivrance du titre de transport 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.

1.3.3 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.

1.3.4 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.

1.3.6 En cas de perte, de vol ou d'utilisation inadéquate par le client de la carte nominative ou du coupon mensuel (carte tordue ou pliée par exemple), le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale et susceptible d'être modifié à tout moment.

Seule la carte nominative peut être refaite. Pour la carte nominative CUA, la demande se fera en agence Artis et le bénéficiaire devra procéder au paiement du duplicata. Pour la carte nominative de la région, la demande de duplicata se fait à nouveau sur le site transports.hautsdefrance.fr. Aucun duplicata pour le coupon à pointer ne sera délivré ce qui nécessite le paiement d'un titre de transport le temps de la perte du coupon.

1.4 Titre multimodal

1.4.1 Pour les abonnements Mon Abo TER semaine et Mon Abo TER mensuel, le titre de transport est constitué d'une carte nominative Pass Pass avec le nom, prénom, adresse et photo du client ainsi que d'une contremarque SNCF. Pour voyager en règle et pour que le titre de transport soit valable, le bénéficiaire doit présenter sa carte Pass Pass et la contremarque SNCF.

Tout abonnement valable sur le réseau Artis est strictement personnel et incessible.

1.4.2 L'achat de la contremarque se fait exclusivement auprès de la SNCF. 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.

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

Valables à compter du 1^{er} septembre 2021

1.4.3 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.

1.4.4 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.

1.4.6 En cas de perte, de vol ou d'utilisation inadéquate par le client de la carte nominative ou du coupon mensuel (carte tordue ou pliée par exemple), le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale et susceptible d'être modifié à tout moment.

1.5 Titre occasionnel anonyme

1.5.1 Le ticket occasionnel des titres Ticket Unitaire, Ticket Duo, Carnet de 10 tickets, Carnet de 30 tickets, Pass Journée, Ticket Groupe, est impersonnel, anonyme et cessible à un tiers. Destiné à un usage occasionnel, il constitue un titre de transport non soumis à un profim donnant accès au réseau de transport Artis.

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

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. 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^{ème} 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 Artis Mobilité réglé par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/12^{ème} 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
- 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 l'opposition 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 Autres abonnements annuels : Ces derniers peuvent être résiliés, contre justificatif écrit, remis au plus tard le 15 (inclus) du mois de la demande. La résiliation d'un abonnement annuel ne peut se demander durant la première année du contrat.

Voici les cas de résiliations autorisées :

Situation de l'abonné	Justificatifs à fournir (datés de moins de 2 mois)
Déménagement hors QBO	Nouveau justificatif de domicile
Décès	Attestation décès
Perte d'emploi	Attestation Pôle Emploi
Mutation professionnelle hors QBO	Justificatif employeur
Maladie	Arrêts maladies (cumul de 2 mois minimum, précisant la mention « ne peut pas utiliser le 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 considère 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. Aussi, le contrat 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).

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

Valables à compter du 1^{er} septembre 2021

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

- dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou pour impayé, 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.

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 le 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
- Courrier à Keolis Arras - Service relations clients - Rue Montgolfier – ZI Est – BP 40365 - 62 027 ARRAS Cedex
- Téléphone au 03 21 58 08 58 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 » et « Pack Artis Mobilité ».

Règles pratiques appliquées : en cas de rejet du prélèvement, le mois en cours (assorti des frais) est à régler avant le 24 du mois pour l'abonnement annuel. A compter du 25^e 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.

7. RECLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Keolis Arras - Service relations clients - Rue Montgolfier – ZI Est – BP 40365 - 62 027 ARRAS Cedex ou contacter notre agence commerciale place Foch 62000 Arras ouverte selon les horaires en vigueur ou adresser un mail via www.bus-artis.fr, rubrique contact. 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 L'emprunteur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.