

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Pass Annuels

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres Pass Annuel, utilisables sur le réseau Bibus et 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 et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport KorriGo le contrat de transport régissant les obligations entre le client et RD Brest opérateur du réseau Bibus, applicable à l'ensemble du réseau et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'Exploitation du service sont disponibles en agence commerciale, en gares et sur le site www.bibus.fr.

1 - ABONNEMENT aux Pass Annuels

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

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte KorriGo nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

1.3 La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'acceptation des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

1.4 En souscrivant à une carte KorriGo, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par RD Brest-Bibus pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Bibus, au format numérique. Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

1.5 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.

1.6 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, assortie de dommages et intérêts.

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

2 - TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, dans les points de vente Bibus, sur le site internet www.bibus.fr et sont révisables chaque année.

2.2 Bibus 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 ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

2.3 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il 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, espèces ou par prélèvement automatique sur un compte bancaire.

2.5.2 Paiement par prélèvement

2.5.1 Dispositions générales

La demande de prélèvement doit être faite avant le 25 du mois précédant le premier jour d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée à partir du 1^{er} du mois pendant 9 mois (pour le Pass Annuel -26 ans et étudiants), ou pendant 10 mois (pour le Pass Annuel tout public + 26 ans), ou pendant 11 mois (pour les Pass Annuels Tango et Rytmo).

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA se substitue au prélèvement national depuis le 1^{er} février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de RD Brest-Bibus sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise RD Brest-Bibus à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

Lors de la souscription à un Pass Annuel, le client s'engage sur une période de un an :

-la suspension ponctuelle n'est pas possible et la résiliation du contrat ne peut se faire uniquement qu'en cas de déménagement hors métropole et de mutation professionnelle ou fin de scolarité sur Brest métropole.

Le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire (R.I.B) faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat.

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais RD Brest-Bibus de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le service commercial du réseau Bibus situé 7, rue Ferdinand de Lesseps, CS 80334, 29806 Brest cedex 9. Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 25 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par RD Brest-Bibus en cas de litige.

Le client 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, Bibus se réserve le droit de facturer les frais de gestion au client.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser au service commercial du réseau Bibus situé 7, rue Ferdinand de Lesseps à Brest. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

2.5.2. Paiement par prélèvement :

Dispositions particulières pour les abonnements annuels Pass -26 ans et étudiants : ces abonnements peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 9 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par RD Brest-Bibus.

Dispositions particulières pour les abonnements annuels Pass tout public (+ 26 ans) : ces abonnements peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 10 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par RD Brest-Bibus.

Dispositions particulières pour les abonnements annuels Pass Tango et Rytmo : ces abonnements peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 11 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par RD Brest-Bibus.

3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport : bus, tramway et téléphérique, ainsi qu'à la sortie des parkings relais P+R et dans les gares SNCF pour le service Uzüel+ même en cas de correspondance.

- 3.2** Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :
- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice (AO) ou 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 KorriGo et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

3.3 Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle, entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

3.4 En cas de perte ou de vol de sa carte KorriGo, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en gares ou aux stations, en agence commerciale, sur le site et est susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement, 2 fois par an, sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à Bibus de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ni de procéder à leurs remboursements.

3.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact KorriGo

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du Règlement d'exploitation. Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

4 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL DU PASS ANNUEL -26 ANS ET ETUDIANTS

4.1 Les abonnements délivrés à l'année ne peuvent être résiliés que dans l'un des cas suivants :

- 4.1.1 Mutation professionnelle de l'abonné ou de son responsable légal ;
- 4.1.2 Arrêt des études de l'abonné ;
- 4.1.3 Déménagement hors agglomération brestoise de l'abonné ;
- 4.1.4 Décès de l'abonné.

4.2 La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses tuteurs ou ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service abonnement du réseau Bibus, 7, rue Ferdinand de Lesseps. La carte KorriGo doit également être restituée.

4.3 Abonnement payé au comptant : la carte KorriGo de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois est remboursé à hauteur de 1/10^{ème} de l'Abonnement souscrit. Tout mois entamé est dû.

4.4 Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à RD Brest-Bibus avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorées des frais.

4.5 Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

4.6 Bibus peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.

4.7 RD Brest-Bibus se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou à un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

5 - DONNEES PERSONNELLES

5.1 Bibus propose des supports anonymes qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

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

5.2 Elles sont destinées à Brest Métropole, RD Brest-Bibus 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 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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

5.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de RD Brest-Bibus :

- par mail à dpo@bibus.fr
- par courrier à Bibus - Service clients 7, rue Ferdinand de Lesseps, CS 80334 29806 Brest cedex 9
- par téléphone au 02 98 80 30 30

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, RD Brest-Bibus se réserve le droit de bloquer la carte KorriGo et d'inscrire son possesseur sur une liste d'opposition.

6 - RECLAMATION

Pour toute contestation, le client pourra écrire à Bibus - Service clients, 7 rue Ferdinand de Lesseps, 29200 Brest ou téléphoner au 02 98 80 30 30 ou envoyer un mail à l'adresse : contact@bibus.fr

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.133-4 du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service client de Bibus 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 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

7 - APPLICATION ET MODIFICATION

7.1 RD Brest-Bibus se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Bibus. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

7.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

