

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT.

Valables à compter du 1^{er} juillet 2019.

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau QUB, exploité par Keolis Quimper, 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, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Quimper, applicable à l'ensemble du réseau QUB 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.qub.fr.

1 - SUPPORT DES TITRES DE TRANSPORT

Il existe deux types de supports : la carte Korrigo et le billet sans contact. Ces deux supports ne constituent pas en eux-mêmes un titre de transport. La délivrance des supports sans contact est gratuite à condition d'y charger au minimum un titre de transport du réseau QUB.

1.1 CARTE KORRIGO

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

1.1.2 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau QUB. 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 Quimper 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 Quimper, 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 pénalmente sanctionnée.

1.1.5 Il est également proposé une carte 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 Keolis Quimper 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 Korrigo (carte tordue ou pliée par exemple), le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible dans le guide de la mobilité, 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.

1.2 BILLET SANS CONTACT

1.2.1 Le billet sans contact 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 QUB. Il peut être utilisé collectivement si les titres chargés le permettent.

1.2.2 Le billet sans contact a une durée de vie de 2 ans à compter du premier rechargement à raison d'un nombre limité.

1.2.3 Il doit par conséquent être conservé en bon état de fonctionnement jusqu'à son remplacement. Lorsque la capacité limite de rechargement est atteinte, un nouveau support sera proposé gratuitement à l'utilisateur. Le bon fonctionnement du billet sans contact 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, plisages, 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.

1.2.3 Le billet sans contact 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.

1.2.4 Le solde de voyages restants sur le billet sans contacts s'affiche sur l'écran du valideur après validation.

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.qub.fr. Les tarifs applicables sont les prix en vigueur au jour de l'achat du titre, à l'exception du contrat « Pass Liberté » révisable au jour de l'utilisation.

2.2 Keolis Quimper 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 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 ou espèces. 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 Quimper :

• Pour les abonnements annuels Happy Family, Pass 25, Pass 50, Jeunes,

Tout Public réglés par prélèvement automatique, les prélèvements mensuels correspondent à 1/10^{ème} du tarif annuel de l'abonnement. Les prélèvements automatiques sont effectués le 10 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 les abonnements Vélo, se référer aux conditions générales de location « VéloQUB ». 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 20 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 Quimper 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.

2.6 Dispositions particulières pour les formules « Liberté » payables uniquement par prélèvement automatique sous réserve de la signature d'un mandat SEPA assorti d'un RIB et de l'acceptation du dossier par Keolis Quimper : les prélèvements automatiques sont effectués le 20 de chaque mois sur la base du nombre de voyages effectués le ou les mois précédents.

Pour tout changement de payeur et/ou de coordonnées bancaires, tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 5 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 cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Quimper en cas de litige. Keolis Quimper notifiera par facture (courrier ou mail) 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 (voir 1.2.3. avec les mêmes dispositions que les Billets Sans Contacts), et validé à l'entrée de chaque bus, même en correspondance.

3.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de :
• journées gratuites décidées par Quimper Bretagne Occidentale ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...)
• 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 Korrigo, en particulier de l'abonnement par le client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

4 - RÉILIATION DES ABBONNEMENTS ANNUELS

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

4.2 Abonnement annuel Pass 95 : Ce dernier ne peut être résilié. Aucun remboursement ne pourra être effectué.

4.3 Autres abonnements annuels : Ces derniers peuvent être résiliés, contre justificatif écrit, au plus tard le 20 (inclus) du mois de la demande.

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 les transport en commun »)
Changement de Quotient Familial pour les tarifs solidaires	Accord de plein droit du CCAS / QBO

4.4 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 Quimper avant le 20 (inclus) du mois précédant le prélèvement à annuler. Aussi, le contrat n'est plus actif et les mensualités restant 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).

4.5 Keolis Quimper 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 - DONNÉES PERSONNELLES

5.1 Les données personnelles collectées par Keolis Quimper 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 cartes Korrigo, 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 Quimper Bretagne Occidentale, Keolis Quimper 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 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 Quimper 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 Korrigo.

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

- mail à bienvenue@gub.fr
- courrier à Keolis Quimper - Service relations clients - 1 rond-point de Quistinidal 29000 QUIMPER.
- téléphone au 02 98 95 26 27 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 « Happy Family, Jeunes, Pass 25, Pass 50, Tout Public, Senior ». 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 recharger 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'un prélèvement automatique.

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

7 - RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra écrire à Keolis Quimper - Service Relations Clients - 1 rond-point de Quistinidal 29000 QUIMPER ou contacter notre agence commerciale 12 quai du Steir 29000 QUIMPER ouverte selon les horaires en vigueur ou adresser un mail via www.qub.fr, rubrique contactez-nous. Le client devra exposer ses motifs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

8 - APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 Keolis Quimper 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 QUB.

8.2 Keolis Quimper 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 QUB, ils devront se signaler par écrit (courrier ou mail) auprès du service commercial.

8.3 Tout différend sera soumis aux juridictions du Tribunal compétent.