

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE DU TICKET DEMATERIALISE « M-TICKET ONDEA »

La société **Compagnie de Transports du Lac du Bourget**, ci-après dénommée « la Société », société par actions simplifiée à associé unique au capital de 250.000 euros, dont le siège social est 1700 Boulevard Lepic 73100 Aix-les-Bains, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Aix-les-Bains sous le numéro 789 710 589 – N°TVA intracommunautaire FR93789710589, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de Agglomération Grand Lac dans le cadre d'un contrat de délégation de service public conclu avec La communauté d'Agglomération.

### Article 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions générales, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront, la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Application** » désigne l'application logicielle « M-TICKET » éditée et fournie par ACTOLL, donnant accès aux Services, qui est disponible gratuitement dans l'« App Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Apple iOS et Android. L'Application comprend également les Contenus, les logiciels, les programmes, les outils (de programmation, de navigation, ...), les bases de données, les systèmes d'exploitation, la documentation et tous autres éléments et services qui la composent, les mises à jour et les nouvelles versions qui peuvent être apportées à l'Application par la Société. Elle comprend également les fonctionnalités d'achat, de validation et d'utilisation du ticket dématérialisé (ou « E-ticket »), fournies par ACTOLL et détaillées dans les présentes conditions.

« **Ticket dématérialisé ou M-Ticket** » désigne le titre de transport sous forme digitale dès validation de l'achat dans l'Application.

« **Contenu** » désigne sans que cette liste soit limitative, la structure de l'Application, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédia, les contenus visuels, les contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu présent au sein de l'Application et/ou tout autre élément composant l'Application.

« **Services** » désignent les différentes fonctionnalités et services proposés par l'Application

« **Utilisateur** » ou « **Client** » désigne une personne physique majeure ayant la capacité de contracter ou mineure ayant préalablement obtenu l'autorisation de ses parents ou de la personne investie de l'autorité parentale, et ayant téléchargé l'Application pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial, sans but lucratif direct ou indirect.

### Article 2. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Les présentes conditions générales de vente en ligne (ci-après dénommées « Conditions générales ») ont pour objet de préciser les modalités de vente des titres de transport

dématérialisés « Ticket unitaire 1 voyage », « Ticket unitaire 1 jour », le « Carnet de 10 voyages » et les abonnements mensuels et annuels plus de vingt-six (26) ans ainsi que leurs conditions d'utilisation.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au plus tard au moment de la confirmation définitive de sa commande, des présentes Conditions générales et déclare expressément les accepter sans réserve. La Société se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes Conditions générales. En cas de modification, seules les Conditions générales en vigueur au jour de la commande du Client seront applicables.

L'installation de l'Application ou son utilisation implique l'acceptation sans condition ni réserve de l'intégralité des Conditions générales définies ci-après et des Conditions générales d'utilisation disponible sur l'application mobile « M-Ticket Ondéa ». L'Utilisateur est invité à lire attentivement et à chaque achat les Conditions générales qui sont accessibles par hyperlien depuis le menu de l'Application et susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis par la Société.

### Article 3. COMMANDES

L'achat d'un titre de transport nécessite la création d'un compte utilisateur : vous êtes invité à renseigner vos coordonnées (nom, prénom, adresse mail) et créer votre mot de passe personnel. Vous recevrez alors un email confirmant la création de votre compte client. Votre identifiant et mot de passe sont sous votre entière responsabilité. Il vous appartient donc de veiller à la confidentialité de ces informations.

Une fois connecté à son compte, l'Utilisateur peut acheter par l'intermédiaire de l'application logicielle dédiée les titres de transport dématérialisés mentionnés dans la rubrique « Acheter un titre » de l'application.

L'Utilisateur peut procéder à l'achat d'un ou plusieurs titres de transport.

Le ou les titres sélectionnés sont intégrés au panier. L'Utilisateur peut visualiser dans celui-ci le ou les produits sélectionnés et peut, le cas échéant, modifier ou annuler sa commande.

Une fois son panier rempli, l'Utilisateur valide sa commande puis son paiement. Le contrat de vente est alors conclu entre la Société et l'Utilisateur.

Le paiement est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte de paiement, via le système Verifone e-commerce (Paybox), qui assure la fiabilité des transactions effectuées sur l'application mobile. Verifone e-commerce crypte toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la demande de l'Utilisateur, au moment de leur saisie. En aucun cas, CTLB, ACTOLL n'a accès aux coordonnées bancaires de l'Utilisateur.

La transaction est effectuée par l'Utilisateur selon les normes de sécurité bancaire. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par l'Utilisateur ne peuvent être interceptées par un tiers.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que l'Application mobile

procède à la transaction sécurisée. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte à vue des enregistrements. Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, l'Utilisateur autorise la Société à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC. A cette fin, l'Utilisateur confirme qu'il est titulaire de la carte à débiter et communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Pour tout paiement par carte bancaire sur l'application, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique mis en place par notre établissement. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Dans l'hypothèse où, pour une raison quelconque (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, les titres ne seront pas ajoutés dans le portefeuille de titres.

#### **Article 4. TARIFS**

Les tarifs figurant sur l'Application sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des titres de transports présents sur l'Application.

Toutefois, un tarif ne pourra être modifié une fois votre commande validée.

#### **ARTICLE 5. ABSENCE DE DROIT A RETRACTATION**

En application de l'article L221-2 du Code de la Consommation, les prestations proposées sur l'application mobile par CTLB 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.

#### **Article 6. RECLAMATION**

Pour toute contestation, le client peut écrire à CTLB, 1700 boulevard Lepic, 73100 Aix-les-Bains ou téléphoner à l'Office de la Mobilité Ondéa au 04 79 88 01 56.

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

#### **ARTICLE 7. FACTURATION**

La facture établie en format PDF est consultable et téléchargeable depuis l'Application, dans « Historique ».

L'Utilisateur et la Société s'engagent à considérer la facture sous format PDF qu'elles échangeront comme un document original les liants d'une manière pleine et entière. En conséquence, l'Utilisateur et la Société conviennent de conférer à la facture sous format PDF la valeur probatoire attribuée par la loi aux factures traditionnelles.

La preuve du paiement est envoyée par mail à l'adresse renseignée par l'Utilisateur.

#### **ARTICLE 8. UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT DEMATERIALISE – ACTIVATION DU TITRE**

Pour voyager avec un titre de transport dématérialisé, l'Utilisateur doit utiliser l'application mobile M-Ticket Ondéa et valider dans celle-ci le titre acheté.

L'Utilisateur dispose dans l'application d'un espace « Portefeuille » récapitulant l'ensemble des titres qu'il a achetés ainsi que leur état.

Il choisit le titre qu'il doit utiliser, valide le titre lors de sa montée à bord du bus et présente le QR Code correspondant en cas de contrôle.

La validation du titre est matérialisée par l'apparition d'un pictogramme adapté de couleur verte (titre valide en cours d'utilisation). Le pictogramme devient rouge à la fin de la durée de validité du titre (titre périmé).

Une fois validé, le titre de transports peut être utilisé pendant la durée de validité indiquée et permet la correspondance.

L'absence de validation au moment de la montée du bus est sanctionnée d'une amende forfaitaire de 40 € et de 16 € de frais de dossier en cas de non-paiement dans les dix jours.

#### **ARTICLE 9. RESPONSABILITE**

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation, soit à un cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants empêchant l'exécution du contrat dans des conditions normales et attendues : panne ou dysfonctionnement informatique et/ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services en ligne...

#### **ARTICLE 10. DISPONIBILITE DU SERVICE**

La Société s'efforce de rendre le service de commande en ligne opérationnel de manière quasi-permanente, 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Elle s'autorise cependant à l'interrompre avec ou sans préavis, pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation.

L'accessibilité au service est par ailleurs conditionnée par l'utilisation par l'Utilisateur de ressources informatiques suffisantes, d'un Smartphone compatible au niveau matériel et logiciel ainsi que d'une connexion DATA (GPRS, EDGE, 3G, 4G).

La batterie du Smartphone doit être chargée de façon suffisante pour couvrir l'intégralité du voyage.

#### **ARTICLE 11. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES**

Les Conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des Conditions générales sans préavis ni information préalable des Utilisateurs afin de les adapter aux évolutions des Services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Les modifications éventuellement apportées par la Société aux Conditions générales seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne. Elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur qui accède à l'Application postérieurement à ladite mise en ligne. La Société invite donc tout Utilisateur à consulter

régulièrement les Conditions générales. Tout nouveau Service intégrant de nouvelles techniques ou nouvelles caractéristiques améliorant la qualité des Services existants seront aussi soumis aux présentes Conditions générales, sauf disposition expresse contraire.

## **ARTICLE 12. DONNEES PERSONNELLES ET LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Pour délivrer son service, la Société collecte des données à caractère personnel sur le Client. La collecte de données s'effectue sur l'application mobile.

La Société est autorisée à traiter pour le compte du Client, responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour répondre à la demande du Client et d'exécuter la commande.

La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte des données personnelles et de paiement du Client nécessaire au traitement de la demande du Client.

Les finalités du traitement sont la gestion du compte client, du panier d'achat et les opérations de paiements et la géolocalisation.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, la Société s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel à l'issue d'une période de deux mois suivant la fin du contrat.

Si nécessaire aux fins de suivi administratif, en raison d'exigences légales ou réglementaires, ou à des fins d'archivage, ces données seront conservées au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités sus décrites. En tout état de cause, la durée maximale de conservation des données est de un (1) an, période maximale au-delà de laquelle les Données seront détruites.

Les données à caractère personnel traitées sont : nom, prénom, adresse mail, date de naissance, données de géolocalisation et coordonnées bancaires.

Une partie du traitement des données étant réalisée par des tiers (ACTOLL et Verifone e-commerce), la Société est autorisée à faire appel à eux.

Conformément à la loi relative à la Protection des données personnelles du 20 juin 2018 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données :

Eric Barbry

Adresse mail : [dpo-ctlb@racine.eu](mailto:dpo-ctlb@racine.eu)

Adresse postale: 40 rue de Courcelles, 75008 PARIS.

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Notification des violations de données à caractère personnel

La Société notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de

permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

- Mesures de sécurité

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Sort des Données

Pour de plus amples informations sur le traitement de vos données, vous pouvez vous référer à la Politique de confidentialité présente sur le Site.

## **ARTICLE 13. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES :**

Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite adressée par voie postale au siège de la Société ou par voie électronique sur le site internet de la Société <https://www.onda-bus.fr/> (rubrique « Nous contacter »), le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société ou s'agissant des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction. A l'issue de ce délai de deux mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne sur le site Internet [mediateur.ratp.fr](http://mediateur.ratp.fr) ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagné des éléments justificatifs.

**Médiateur de la RATP**

**LAC LC12**

**54 quai de la Rapée**

**75599 Paris Cedex 12**