

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DE MOVENTIS PAYS DE MONTBELIARD

– 01 Juillet 2017

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport sans contact utilisables sur le réseau Ctpm, exploité par Moventis Pays de Montbéliard. Elles 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 Moventis Pays de Montbéliard, applicables à l'ensemble du réseau Ctpm et matérialisées 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.ctpm.fr](http://www.ctpm.fr).

## ARTICLE 1 - LES SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT

La délibération n° 2011-107 du 28 avril 2011 de la CNIL prévoit que les exploitants et les autorités organisatrices de transport public, qui mettent à disposition des Clients voyageurs des cartes nominatives de transport, doivent également leur laisser le choix d'utiliser des cartes de transport anonymes.

L'autorité organisatrice de transport doit également prévoir le chargement de voyages sur des cartes qui préservent l'anonymat des déplacements.

Il existe quatre types de supports de titres de transport :

- **la carte nominative** : le support est personnalisé et le client voyageur figure dans le fichier client, elle permet à Moventis Pays de Montbéliard de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à des opérations de Service Après-Vente.
- **la carte déclarative** : le support est personnalisé mais le client voyageur ne figure pas dans le fichier client, elle ne permet pas à Moventis Pays de Montbéliard de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de toute opération de Service Après-Vente
- **la carte anonyme** : le support n'est pas personnalisé et le client voyageur ne figure pas dans le fichier client, elle ne permet pas l'identification de son détenteur lors des opérations de contrôle. Toutefois, la carte anonyme ne permet pas à Moventis Pays de Montbéliard de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de toute opération de Service Après-Vente.
- **le billet sans contact** : le support souple n'est pas personnalisé et le client voyageur ne figure pas dans le fichier client.

Le client doit s'acquitter des frais de support, selon tarifs en vigueur disponibles sur la plaquette tarifaire et sur le site [www.ctpm.fr](http://www.ctpm.fr).

## ARTICLE 2 - LES TITRES DE TRANSPORT : ABONNEMENTS ET PASS VOYAGES

### 2.1- LES ABONNEMENTS

**2.1.1** Tout abonnement valable sur le réseau Ctpm est strictement personnel et incessible.

**2.1.2** Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte sans contact nominative ou déclarative. L'abonnement sera chargé sur celle-ci. Sur la carte déclarative, seul l'abonnement tout public peut être chargé.

**2.1.3** Un dossier comportant des pièces justificatives doit être déposé auprès des conseillers clientèles du réseau Ctpm, en agences commerciales.

**2.1.4** En souscrivant à une carte nominative sans contact, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Moventis Pays de Montbéliard pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Moventis Pays de Montbéliard, au format numérique.

**2.1.5** 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.

**2.1.6** S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

## **2.2- LES PASS VOYAGES**

**2.2.1** Le bénéficiaire doit être titulaire d'un support (carte sans contact nominative ou déclarative, ou d'un billet sans contact) sur lequel est chargé le ou les pass Voyages.

**2.2.2** La gamme tarifaire propose plusieurs types de Pass Voyages permettant de voyager sur différents types de services du réseau (les conditions sont précisées dans la gamme tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site Ctpm).

## **ARTICLE 3 - CHARGEMENT, TARIFICATION ET PAIEMENT**

### **3.1- LE CHARGEMENT**

**3.1.1.** Le chargement des abonnements se fait en se présentant physiquement en agence commerciale, ou auprès des relais dépositaires (pour certains titres). Il peut également se faire de manière automatique par le biais du service illico (voir ARTICLE 4) ou à distance via la e-boutique (voir les CGV de la e-boutique disponible en agence commerciale et sur le site [www.ctpm.fr](http://www.ctpm.fr)).

**3.1.2.** Le chargement des Pass Voyages se fait en se présentant physiquement en agence commerciale, auprès des relais dépositaires ou auprès des conducteurs. Il peut se faire à distance via la e-boutique (voir les CGV de la e-boutique disponible en agence commerciale et sur le site [www.ctpm.fr](http://www.ctpm.fr)).

### **3.2- LA TARIFICATION**

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site internet [www.ctpm.fr](http://www.ctpm.fr) et sont révisables chaque année.

### **3.3- LE PAIEMENT**

**3.3.1** Moventis Pays de Montbéliard 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.

**3.3.2** 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.

**3.3.3** Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire, espèces ou par prélèvement automatique pour l'achat d'abonnement (voir article 4 des présentes CGV).

#### **3.3.4 Dispositions particulières pour les abonnements annuels :**

Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire, espèces ou en 3 échéances par chèque, sous réserve d'acceptation du dossier par Moventis Pays de Montbéliard.

L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Mutation professionnelle hors de l'agglomération de Pays de Montbéliard imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Fréquence, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Tribu.
- Décès de l'abonné.

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, au service commercial du réseau Ctpm, rue de la Charmotte – 25 420 VOUEAUCOURT. La carte doit également être restituée.

Remboursement de l'abonnement annuel payé au comptant : le remboursement se fera sur la base du prix de l'abonnement annuel déduction faite des mois utilisés au tarif de l'abonnement mensuel.

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

Moventis Pays de Montbéliard 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.

Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

## **ARTICLE 4 - LE SERVICE DE PAIEMENT PAR PRELEVEMENT – SERVICE ILLICO**

### **4.1- Souscription**

**4.1.1** L'abonnement par prélèvement automatique peut être souscrit auprès des agences commerciales Ctpm (Place du Gal de Gaulle à Montbéliard – 2 rue Duvernoy à Audincourt). Le demandeur doit fournir :

**S'il ne possède pas de carte nominative Ctpm :**

>une pièce d'identité + un relevé d'identité bancaire (IBAN) + une photo (uniquement si le titulaire de la carte n'est pas présent).

**S'il possède déjà une carte nominative Ctpm :**

>sa carte nominative + un relevé d'identité bancaire (IBAN)

**4.1.2.** Un dossier complet doit être déposé. La signature de contrat (mandat de prélèvement SEPA) entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente.

### **4.2- Abonnement mensuel non proposé par prélèvement bancaire**

Seul l'abonnement Social n'est pas proposé par prélèvement automatique.

### **4.3- Paiement de l'abonnement**

**4.3.1.** La 1<sup>ère</sup> mensualité doit être réglée au comptant à la souscription. Le client pourra utiliser son abonnement qu'à partir du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la souscription. Les mensualités suivantes sont prélevées automatiquement sur le compte bancaire indiqué sur le mandat de prélèvement SEPA du client, le 5 du mois suivant.

**4.3.2.** Le payeur peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement et peut prendre en charge plusieurs abonnements.

**4.3.3.** Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni dans ce dernier cas).

### **4.4- Mandat de prélèvement SEPA**

**4.4.1.** L'abonnement illico est payé par prélèvement automatique. Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area) le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014.

**4.4.2.** Le mandat de prélèvement SEPA doit être signé au moment de la souscription par le titulaire du compte débiteur. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Moventis Pays de Montbéliard sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Moventis Pays de Montbéliard 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 d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) figurant sur le mandat.

**4.4.3** Moventis Pays de Montbéliard notifie au client, par tout moyen (courrier, courriel) la date des prélèvements par le biais d'un échéancier. 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 Moventis Pays de Montbéliard de toute modification desdites informations survenues au cours

du mandat. 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 Moventis Pays de Montbéliard en cas de litige.

**4.4.4.** Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant. En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever, le client doit le signaler avant le 15 du mois en cours auprès de l'une des agences commerciales Ctpm, ou par courrier auprès du Service Clients. Il fournira un nouvel IBAN avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé.

**4.4.5.** A chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera au nouveau tarif en vigueur.

**4.4.6.** Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

#### **4.5- Contestations**

**4.5.1.** 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.

**4.5.2.** En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

**4.5.3.** En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à l'une des agences commerciales Ctpm, Place du Gal de Gaulle à Montbéliard ou 2, rue Duvernoy à Audincourt. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un nouveau moyen de paiement valide.

#### **4.6- Impayés**

**4.6.1.** Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement suspendu. Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. L'abonnement 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 et des frais engendrés.

**4.6.2.** La régularisation de la (des) somme(s) doit (doivent) être effectuée(s) avant le 20 du mois en cours afin de relancer le prélèvement du mois suivant.

**4.6.3.** Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements par prélèvement automatique, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s). Moventis Pays de Montbéliard 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.

#### **4.7- Suspension / résiliation du contrat à l'initiative du payeur**

**4.7.1.** Le contrat par prélèvement bancaire est reconductible par tacite reconduction. Il est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié expressément sa résiliation. Il peut être suspendu ou résilié à la demande du payeur à partir du 6<sup>ème</sup> mois d'adhésion.

**4.7.2.** Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de suspension ou résiliation.

**4.7.3.** Toute demande de suspension ne peut excéder 2 mois consécutifs et doit être formulée avant le 15 du mois en cours, pour le mois suivant.

**4.7.4.** Toute demande de résiliation doit être formulée avant le 15 du mois en cours, pour le mois suivant.

**4.7.5.** La demande de suspension ou de résiliation peut se faire auprès d'un conseiller clientèle en agence commerciale Ctpm, par courrier adressé au Service Clients, par courriel à [contactctpm@moventia.net](mailto:contactctpm@moventia.net)

#### **4.8- Suspension / résiliation du contrat à l'initiative de Moventis Pays de Montbéliard**

**4.8.1.** Le contrat est résilié de plein droit par Moventis Pays de Montbéliard pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives.
- en cas de non-paiement.

**4.8.2.** Toute personne qui continue à utiliser indûment (exemple : non règlement d'une échéance) l'abonnement est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

**4.8.3.** Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

## **ARTICLE 5 - UTILISATION DES TITRES**

**5.1** Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport même en correspondance : bus (lignes régulières et doublages scolaires), à bord des services TPMR, Buxiplus, Flexy.

**5.2** Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par l'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 <nom carte> et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

**5.3** 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'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

**5.4** En cas de perte ou de vol de sa carte sans contact, le Client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale, sur le site internet et est susceptible d'être modifié à tout moment. En cas de perte de carte sans contact nominative, les titres seront rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à Moventis Pays de Montbéliard de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

**5.5** Dysfonctionnement de la carte sans contact nominative

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation - SAV. 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.

## **ARTICLE 6 - DONNEES PERSONNELLES**

**6.1.1** Les données personnelles collectées par Moventis Pays de Montbéliard 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, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, ainsi que la mesure et la qualité de fonctionnement du système billettique. Le Site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et a reçu le numéro 1835831 V 0.

**6.2** Les données personnelles sont destinées à Pays de Montbéliard Agglomération, Moventis Pays de Montbéliard 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.

**6.3** 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.

**6.4** L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Moventis Pays de Montbéliard :

- Par téléphone : 03 81 36 70 00
- Par courriel : [contactctpm@moventia.net](mailto:contactctpm@moventia.net)
- Par courrier : Moventis Pays de Montbéliard, acteur du Réseau CTPM  
La Charmotte  
25420 VOUJEAUCOURT

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit de bloquer la carte et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

#### **ARTICLE 7 - RECLAMATION**

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Moventis Pays de Montbéliard, Service commercial – la Charmotte – 25420 VOUJEAUCOURT ou téléphoner à 03 81 36 70 00, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h.

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

#### **ARTICLE 8 - APPLICATION ET MODIFICATION**

**8.1** Moventis Pays de Montbéliard 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 Ctpm.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

**8.2** Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

#### **ARTICLE 9 - PERTE DE DONNEES**

Moventis Pays de Montbéliard ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

#### **ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE**

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence, tels que, notamment, les interdictions d'exporter résultant d'une décision gouvernementale, les mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, les blocages des transports de toute nature, les pannes électriques et téléphoniques...

#### **ARTICLE 11 - NON RENONCIATION**

Toute tolérance de l'une des parties envers la non-exécution ou l'exécution imparfaite par l'autre partie d'une ou plusieurs clauses ou obligations du présent contrat, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne saurait s'analyser en une renonciation, même implicite, aux droits découlant de ladite clause.

#### **ARTICLE 12 - CESSIION DU CONTRAT**

Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit de céder le présent contrat. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à Moventis Pays de Montbéliard à compter de la date de la cession. Le Client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

#### **ARTICLE 13 - SOUS-TRAITANCE**

Il est expressément reconnu par le Client que Le Vendeur est autorisé à sous-traiter l'exécution de ses obligations issues du présent Contrat ou de toute opération de maintenance des services.

#### **ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Ces conditions d'utilisation et de vente (CGVU) sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Les tribunaux français et notamment le tribunal de commerce de Belfort sera seul compétent pour connaître de tout litige relatif au présentes, y compris, sans que cette énumération soit limitative, leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation et ses conséquences.

#### **ARTICLE 15 – RECOURS A LA MTV (Médiation du Tourisme et du Voyage)**

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Moventis Pays de Montbéliard 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).