

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE L'APPLICATION M-TICKETING

1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre TRANSDEV GRAND REIMS (ci-après désignée «la société »), n° SIREN 922 496 377 R.C.S. Reims– SIRET 922 496 377 00024– Code APE 5221Z, dont le siège social est situé Rue André Huet (51100 REIMS) et les clients (ci-après individuellement le « Client » et collectivement les « Clients »), dans le cadre de l'achat en ligne de titres de transport dématérialisés (ci-après «Ticket virtuel») à travers le service disponible sur les applications de téléphonie mobile « KIF&GO» disponibles sur l'App store (iOS) et le Play Store (android) (ci-après collectivement les « Applications»).

L'achat de Titres de transport dématérialisés est réservé aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente dans leur intégralité, ainsi que des Conditions Spécifiques propres à chaque type de Titre de transport.

De façon préalable à chaque commande : tout achat implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales de Vente, des Conditions Spécifiques propres à chaque type de Titre de transport commandé, ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation du service de paiement de LemonWay.

Pour plus d'informations sur les Conditions Générales d'Utilisation de LemonWay :<https://www.lemonway.com/fr/conditions-generales-d-utilisation/> Aucune condition particulière autre que celle du vendeur ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions générales. Les nouvelles clauses s'appliqueront à toutes les réservations effectuées postérieurement à leur entrée en vigueur et seule la nouvelle version fera foi entre les parties.

Il est précisé que les données issues du système informatique du vendeur constituent des écrits au sens de l'article 1316-1 du code civil. Elles font donc preuve entre les parties et sont opposables de la même manière dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui aurait été écrit et signé sur support papier par les parties.

2 - DÉFINITIONS

Commande : désigne tout acte d'achat validé par l'Utilisateur sur l'application « KIF&GO ».

Conditions Spécifiques : désigne les conditions contractuelles propres à chaque Titre de transport.

Conditions de Générales de Vente : désigne les conditions générales d'utilisation et de vente.

Le Client ou l'Utilisateur : désigne toute personne utilisant l'application mobile « KIF&GO », afin d'acheter et consommer des titres de transport dématérialisés du réseau "GRAND REIMS MOBILITÉS".

Ticket Virtuel : désigne le nom du titre de transport dématérialisé.

3 - CAPACITÉ

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, dont les Conditions Générales sont décrites ci-après.

4 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes conditions s'appliquent à la vente de titres virtuels en vente sur l'application mobile « KIF&GO ». Le titre de transport est délivré et chargé sur l'application mobile « KIF&GO » du téléphone portable.

Afin d'accéder au service, l'utilisateur doit définir un mot de passe selon les préconisations sécuritaires mises en place. Ce mot de passe est strictement confidentiel. L'Utilisateur engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants de connexion par une tierce personne.

L'Utilisateur doit être connecté au réseau data (internet) par le biais d'un réseau wifi, GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités proposées par l'application.

Les durées de validité des titres de transport sont mentionnées sur les pages descriptives figurant sur le site Internet www.grandreims-mobilites.fr et dont le client déclare avoir expressément pris connaissance. Ces données figurent également sur l'email récapitulatif de confirmation de commande adressé à l'utilisateur à l'adresse mentionnée dans son compte personnel.

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de MAR SAS et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels. Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les Clients à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission d'informations.

En conséquence, la responsabilité de la société s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installée chez elle.

En aucun cas la responsabilité de la société ne pourra être recherchée si le serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre.

Par ailleurs, la société peut être amenée à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

5 – PRIX

Les tarifs des titres de transport du réseau GRAND REIMS MOBILITÉS sont indiqués en euros T.T.C. Les prix sont fixés par le Vendeur et sont consultables sur le site Internet www.grandreims-mobilites.fr à la rubrique "Tarifs et abonnements". Les titres de transport seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'achat. La tarification est définie dans la gamme tarifaire de GRAND REIMS MOBILITÉS. Elle est susceptible d'évoluer chaque année et à tout moment.

Le client déclare en avoir pris expressément connaissance préalablement à la conclusion du contrat de vente. Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, mais les modifications ne s'appliqueront pas aux ventes déjà effectuées ou aux abonnements en cours. Dans le cadre de l'utilisation de la vente en ligne sur l'application mobile « KIF&GO », les frais de connexion à Internet sont à la charge du client.

Les modalités de paiement relatives à la commande des titres de transport vendus en ligne sont les suivantes :

- Les titres de transport sont payables, comptant exclusivement, par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont : Carte Bleue, Visa, Eurocard et Mastercard. Le vendeur ne conserve en aucun cas les coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les clients.
- L'utilisateur est redirigé vers le site de paiement sécurisé LemonWay agréé par l'ACPR.

6 – COMMANDE

La passation de la commande se déroule selon les étapes suivantes :

La commande est effectuée en temps réel depuis l'application « KIF&GO » qui informe le Client sur la disponibilité des titres de transport au moment de l'opération d'achat.

Dans un premier temps, le Client s'identifie par le biais de son adresse e-mail et de son mot de passe défini lors de l'inscription. La création du compte est gratuite et obligatoire pour les fonctionnalités d'achat et de validation des différents titres de transport.

Une fois identifié, le Client sélectionne les différents titres de transport qu'il souhaite acheter dans la gamme tarifaire GRAND REIMS MOBILITÉS, et suit la procédure suivante :

- Le Client sélectionne le titre de transport désiré,
- Le Client indique le nombre de titres qu'il souhaite acheter,
- Un récapitulatif de la commande dans le "Panier" permet au Client de vérifier le détail de la commande,
- Le Client saisit les informations relatives au paiement,
- Le Client procède au paiement en ligne en mode sécurisé tel que défini,
- Un message de confirmation apparaît pour s'assurer que l'opération d'achat s'est bien déroulée.

Après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales lors de la création du compte ainsi que les conditions spécifiques applicables aux Titres de transport sélectionnés, le client « valide sa commande » en procédant à l'achat : le contrat de vente est alors valablement conclu entre la société et le Client.

7 – PAIEMENT

L'Utilisateur procède au paiement sécurisé par le biais de l'établissement de paiement LemonWay agréé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, dépendant de la Banque de France), qui assure la gestion et le contrôle des flux de paiement.

LemonWay est enregistré au registre de l'ACPR en qualité d'Etablissement de Paiement hybride, sous le numéro 16568. Le code SWIFT de LemonWay est le suivant : LEWAFR21. A tout instant, conformément à la loi, il est possible de vérifier l'agrément de ladite société sur le site www.regafi.fr, comme Établissement de Paiement. Le site internet de l'établissement de paiement LemonWay est le suivant : www.lemonway.fr

En cas de défaut de paiement, la société peut réclamer au client, en plus du montant de la transaction, la somme de 35€ HT (plus TVA en vigueur) de frais de gestion

8 – CONFIRMATION DE COMMANDE

Après paiement de la commande, les titres de transport dématérialisés sont automatiquement crédités dans le portefeuille « Mes tickets ». L'Utilisateur reçoit après paiement une facture contenant le descriptif de sa commande.

La société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le Code de la consommation prévoit en ses articles L.221-18 et suivants un droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissements.

Ainsi, deux hypothèses sont envisageables :

- L'utilisateur se dote d'un titre de transport dématérialisé par anticipation et ne l'utilise pas : il dispose alors d'un délai classique de rétractation de quatorze (14) jours, délai débutant le jour de l'achat, pour exercer son droit, sans avoir à motiver sa décision.
- L'utilisateur se dote d'un titre de transport dématérialisé au moment de son trajet, et le valide dès sa montée dans le véhicule : la validation du ticket entraîne l'exécution du contrat, alors même que le délai de rétractation de quatorze (14) jours n'est pas écoulé. L'utilisateur ne pourra donc pas faire valoir son droit à rétractation et donc à remboursement. En effet, l'application mobile prévoit un e-formulaire d'accord exprès de l'utilisateur à exécuter le contrat avant la fin du délai de rétractation, ainsi que la preuve de son renoncement exprès.

9 – UTILISATION DES « TICKETS MOBILES »

Pour voyager avec les titres de transport dématérialisés, le Client doit utiliser l'application « KIF&GO » Ticket pour smartphone. Les titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « Mes tickets ». Il est obligatoire pour le client de valider son titre de transport en flashant l'un des QR se trouvant à bord des véhicules du réseau GRAND REIMS MOBILITÉS.

9-A – CONNEXION INTERNET ET BATTERIE

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour composer et voyager avec les titres de transport dématérialisés. Avant de monter à bord d'un véhicule, le Client doit être en possession d'un titre de transport dématérialisé en cours de validité et doit s'assurer que son smartphone disposera de suffisamment de batterie pour couvrir l'intégralité de son voyage. Le compostage d'un titre de transport dématérialisé nécessite une connexion à Internet.

9-B – FUSEAUX HORAIRES

Lors du compostage du titre de transport, le téléphone de l'utilisateur doit être réglé sur le fuseau horaire français (Paris). En aucun cas, l'utilisateur ne doit modifier l'heure de son smartphone suite à la validation d'un ticket, cela entraînerait une invalidation du titre de transport.

9-C – TÂCHE DE FOND

Nous conseillons à l'utilisateur de garder l'application ouverte en tâche de fond du smartphone lorsqu'un ticket a été validé sur l'ensemble de son trajet. Si l'utilisateur ferme l'application en tâche de fond, celui-ci doit s'assurer d'une connexion réseau à la nouvelle ouverture de celle-ci pour permettre la régénération du titre de transport en cours de validité.

9-D – REPRODUCTION

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un titre de transport de quelque manière que ce soit. La personne reproduisant un titre de transport et l'utilisateur de la copie d'un titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

10 – CONTRÔLE DES TICKETS MOBILES

Le contrôle des titres de transport dématérialisés sera effectué par le personnel de contrôle de GRAND REIMS MOBILITÉS de plusieurs façons :

- Un premier contrôle visuel du titre de transport,
- Un contrôle par le QR code.

En cas d'incapacité du client à présenter son titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé...), le client sera verbalisé pour l'absence de titre conformément au règlement intérieur applicable à bord des véhicules du réseau GRAND REIMS MOBILITÉS.

11 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Toute demande de remboursement ou d'annulation des titres de transport doit se faire directement auprès de la société par courrier recommandé à l'adresse suivante :

GRAND REIMS MOBILITÉS

Rue André Huet

51100 REIMS

12 – MODE DE PAIEMENT

Seule la carte bancaire est acceptée pour l'achat de titres de transport dématérialisés. Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. Il est précisé que la société ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Client, la société peut résilier la vente des titres de transport aux frais de l'utilisateur et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre de ce dernier.

13 – PREUVE DES TRANSACTIONS

Les données enregistrées par la société dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société et ses clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par la société, ses clients et l'établissement bancaire.

14 – SERVICE APRÈS-VENTE

Les réclamations sont à adresser :

- Par mail à l'adresse : contact@grandreims-mobilites.fr
- Via l'application GRAND REIMS MOBILITÉS ou le site internet www.grandreims-mobilites.fr, rubrique « contactez-nous »
- À la Boutique GRAND REIMS MOBILITÉS, rue Chanzy – 51100 REIMS
- Par téléphone au 0800 003 038

15 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les titres de transport demeurent la propriété de la société jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

16 – DURÉE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du service offert par la société.

17 – INFORMATIONS NOMINATIVES

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, les informations qui sont demandées à l'Utilisateur sont nécessaires au traitement de sa commande.

Toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles dispose :

- D'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- D'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- D'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.
- Pour toute demande d'accès, modification ou rectification aux informations le concernant, le client devra s'adresser à contact@grandreims-mobilites.fr

Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Les informations recueillies par le responsable du traitement, sont exclusivement destinées à son seul usage, aux seules fins de pouvoir traiter la commande du Client.

Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès du Correspondant Informatique et Libertés de la société.

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est l'achat de titres de transport dématérialisés. Les informations sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'inscription sur l'application mobile ne peut être traitée.

18 – COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES LIÉES AU PAIEMENT

Les informations bancaires et de transaction sont, quant à elles, stockées par le prestataire LemonWay, qui met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données stockées (cf. article 7 des présentes).

19 – CAS DE FORCE MAJEURE

La société ne sera pas tenue responsable, ou considérée comme ayant failli aux Conditions Générales de Vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunication et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil et tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

20 – LIMITATIONS DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITÉ

L'Utilisateur est responsable de la sécurité de son smartphone et assumera en conséquence tout risque de perte, vol ou détérioration quelle qu'en soit la cause.

La société fera tout son possible pour assurer le fonctionnement des applications, à tout moment. Toutefois, des interruptions peuvent avoir lieu pour des raisons de maintenance ou de mise à jour, en cas de réparations d'urgence ou en cas de défaillance des systèmes de télécommunication échappant à son contrôle.

En cas d'erreur dans l'opération de vente, (titres de transport non conformes à la demande du client), la société remplacera les titres si sa responsabilité est établie.

Conformément à l'article L 121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de la société ne sera pas engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la prestation imputable au Client ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'opération d'achat de titres de transport.

21 – DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation ou litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.