

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

(Abonnements vendus sur www.irigo.fr)

– date de mise à jour : 1^{er} juillet 2016

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport vendus sur la boutique en ligne www.irigo.fr et utilisables sur le réseau Irigo exploité par Keolis Angers et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. L'intégralité des Conditions Générales est disponible en agence commerciale et sur le site www.irigo.fr

1 - ABONNEMENT

1.1 Tout abonnement est valable sur le réseau Irigo (ligne tram, lignes urbaines et suburbaines, circuits scolaires) et est strictement personnel et incessible.

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte A'tout nominative ou déclarative et être âgé de plus de 6 ans le jour du démarrage de l'abonnement. L'abonnement sera chargé sur sa carte A'tout.

1.3 En souscrivant à une carte A'tout, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Angers pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Angers, au format numérique.

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 pénalement sanctionnée.

1.5 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.

1.6 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 Angers de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte ni à la vente d'abonnements en ligne sur la e-boutique.

1.8. Liste des abonnements vendus en ligne sur www.irigo.fr :

- 10 voyages solo
- 7 jours +26 ans
- 1 mois +26 ans
- 1 an +26 ans
- 7 jours 6-25 ans
- 1 mois 6-25 ans
- 1 mois 6-25 ans ALM (liste des communes d'Angers Loire Métropole : voir art. 8 des présentes CGV)
- 1 mois 6-25 ans hors ALM

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, sur le site internet www.irigo.fr et sont révisables le 1^{er} juillet de chaque année.

2.2 Keolis Angers 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 Dispositions particulières aux abonnements achetés en ligne sur www.irigo.fr :

Les abonnements doivent être réglés au comptant en un seul versement uniquement par carte bancaire.

3- CHARGEMENT DE L'ABONNEMENT

3.1 Pour tout achat réalisé sur www.irigo.fr, le chargement de l'abonnement n'est possible que dans un délai ouvert de 3 jours ouvrés maximum.

3.2 Pour recharger l'Abonnement, il suffit de poser la carte A'tout dont le numéro a servi à l'achat sur la cible du valideur d'un tramway ou d'un bus (lignes 1 à 14). Lorsque le chargement du titre est effectif, le message « Télévente » s'affiche. Votre titre est alors disponible sur votre carte A'tout.

4 - UTILISATION DU TITRE

4.1 Le titre de transport doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport : bus, car et tramway, même en correspondance, et devra être présenté en cas de contrôle. En cas de doute sur l'identité de l'abonné, la présentation d'un justificatif d'identité pourra être exigée.

4.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par Angers Loire Métropole 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 A'tout** et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

- en cas de titre(s) acheté(s) à distance ou par correspondance entre la date d'envoi du titre ou de la carte A'tout et la réception de celle-ci. Dans tous les cas, le titulaire du dossier ne peut voyager sans titre de transport.

4.3 Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte d'un tiers...) constatée lors d'un contrôle pourra entraîner l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

4.4 En cas de perte ou de vol de sa **carte A'tout**, le Client devra procéder au paiement du duplicata et après présentation d'un justificatif d'identité. Le prix du duplicata est disponible en agence commerciale, **sur le site Internet www.irigo.fr** et est susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes déclaratives et anonymes ne permettent pas à **Keolis Angers** de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements. En cas de vol, le duplicata peut être obtenu gratuitement sur présentation d'une déclaration de vol établie auprès d'un service de Police ou de Gendarmerie.

4.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact

Si le 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.

4.6 Dispositions relative à l'utilisation de la carte A'tout.

En cas de perte ou de vol de la carte A'tout, son titulaire est tenu d'en informer les autres services concernés par son utilisation (Autocité+, Vélocité+, services municipaux, bibliothèque, piscine...)

5 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT

5.1 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 Consommateurs du réseau **Irigo** situé **CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX**.

5.2 Type d'abonnements remboursables :

Seuls les abonnements 1 an +26 ans, 1 an 6-25ans, 1 an 6-25 ans hors ALM peuvent être résiliés.

La **carte A'tout** de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois restant est alors remboursé à hauteur d'1/12^{ème} de l'abonnement souscrit.

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

5.4 Keolis Angers 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 en infraction.
- Pour l'abonnement permanent, en cas d'impayés, successifs ou non.

5.5 Keolis Angers se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude établie et/ou utilisation frauduleuse de la carte.

5.6 Frais de résiliation : pour toute résiliation d'un abonnement annuel ou permanent pendant la période d'engagement de 12 mois, un montant forfaitaire de 50€ devra être versé à Keolis Angers (espèces, chèques, carte bancaire ou prélèvement effectué sur le compte du payeur.)

Aucun frais de résiliation ne sera demandé dans cette période dans les cas suivants :

5.6.1 Mutation professionnelle hors Angers Loire Métropole imposée par l'employeur de l'abonné, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement 6-25 ans.

5.6.2 Perte d'emploi

5.6.3 Hospitalisation ou invalidité supérieure à 2 mois

5.6.4 Décès

6 - DONNEES PERSONNELLES

6.1 Keolis Angers 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 **Keolis Angers** 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 A'tout** la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

6.2 Elles sont destinées à **Angers Loire Métropole**, **Keolis Angers** 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 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 A'tout**.

6.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Angers :

• par mail à serviceconso@irigo.fr

• par courrier à **Keolis Angers – Service Consommateurs Irigo – CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX**

• par téléphone au 02 41 33 64 64 du lundi au vendredi de 09h à 17h

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

7- RECLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à [Keolis Angers – Service Consommateurs Irigo – CS 90032 49124 Saint-Barthélemy-d'Anjou CEDEX](#) ou téléphoner au 02 41 33 64 64 du lundi au vendredi de 09h à 17h (appel non surtaxe)

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 Consommateurs [Keolis Angers](#) 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

8 - APPLICATION ET MODIFICATION

8.1 [Keolis Angers](#) 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 www.irigo.fr
Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

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

9 - LISTE DES COMMUNES D'ANGERS LOIRE METROPOLE

Angers, Avrillé, Beaucouzé, Béhuard, Bouchemaine, Briollay, Cantenay-Épinard, Écouflant, Écuillé, Feneu, Longuenée-en-Anjou (La Meignanne, La Membrolle-sur-Longuenée, Le Plessis-Macé, Pruillé), Montreuil-Juigné, Mûrs-Erigné, Le Plessis-Grammoire, Les Ponts-de-Cé, Saint-Barthélemy-d'Anjou, Saint-Clément-de-la-Place, Sainte-Gemmes-sur-Loire, Saint-Jean-de-Linières, Saint-Lambert-la-Potherie, Saint-Léger-des-Bois, Saint-Martin-du-Fouilloux, Sarrigné, Savennières, Soucelles, Soulaines-sur-Aubance, Soulaire-et-Bourg, Trélazé, Verrières-en-Anjou (Pellouailles les Vignes, Saint-Sylvain-d'Anjou), Villevêque