

Conditions générales de vente Synchro Bus

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

Applicables à compter du 1^{er} février 2020

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport (ci-après les « Conditions générales ») ont pour objet de régir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau de transports en commun de l'agglomération Chambérienne.

Les Conditions générales s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre de transport, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le règlement d'exploitation, les grilles tarifaires en vigueur et le barème des infractions le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Chambéry, applicable à l'ensemble du réseau Synchro-bus et matérialisé par le titre de transport.

Les Conditions générales et l'intégralité du dit règlement sont disponibles sur www.synchro-bus.fr et à l'agence multimodale Synchro / SNCF située au 249 place de la gare 73000 Chambéry.

Cette édition des Conditions générales annule et remplace toutes les versions antérieures.

Les Conditions générales régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre Keolis Chambéry et le Client. Elles prévalent sur tout autre document. Aucune dérogation aux présentes Conditions générales ne pourra être faite.

1 – LES CARTES DE TRANSPORT

Les Conditions générales s'appliquent à différents supports sur lesquels sont chargés les titres de transport.

1.1 La carte Oûra est une carte nominative strictement personnelle avec la photographie récente et l'identité du client et est valable 5 ans. Elle permet de charger tous les titres de transport du réseau Synchro Bus. La demande de création de la carte Oûra est traitée à l'agence multimodale Synchro / SNCF ou par correspondance auprès du service abonnements (formulaire disponible dûment rempli et signé sur www.synchro-bus.fr et à l'agence commerciale Synchro accompagnée des pièces justificatives).

1.2 Le billet sans contact (BSC) est une carte non nominative rechargeable dont la validité est de 33 mois à compter du premier chargement. Il permet de charger un seul et même titre de transports à la fois hors abonnements annuel et mensuel.



1.3 Le ticket papier est un support papier qui est en vente uniquement à bord des véhicules. Il permet d'acheter un titre de transport auprès du conducteur.






1.4 Le E-billet est un ticket téléchargeable sur smartphone ou imprimable, à la suite d'un achat via le site internet.

1.5 Le Ticket SMS est un titre de transport valable 1 heure envoyée par SMS sur le téléphone du client, à la suite de l'envoi d'un SMS « 1H » au 93073.

2 – CANAUX DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Tous les titres de transport sont valables sur l'ensemble des lignes du réseau Synchro Bus (hors lignes touristiques comme La Féclaz ou Margériaz). Les titres de transport du réseau Synchro Bus ainsi que leurs tarifs sont listés chaque année dans le guide Synchro « Les tarifs » disponible à l'agence multimodale Synchro / SNCF et téléchargeable sur le site www.synchro-bus.fr.

La liste des canaux de distribution des titres de transport :

	DURÉE DE VALIDITÉ	TARIF	 À BORD	 POINT BUS (liste disponible sur synchro-bus.fr)	 AGENCE COMMERCIALE	 DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES	 E-BOUTIQUE synchro-bus.fr
TICKET LIBERTÉ Valable uniquement avec la carte OÛRA! Paiement à la fin du mois par prélèvement automatique	1 heure	1€20	-	-	✓	-	-
TICKET 1 VOYAGE Correspondance gratuite	1 heure	1€40	-	✓	✓	✓	✓
TICKET DE DÉPANNAGE Correspondance gratuite	1 heure	1€70	✓	-	-	-	-
TICKET 2 VOYAGES Correspondance gratuite		2€60	✓ valable le jour de l'achat	✓	✓	✓	✓
CARTE 10 VOYAGES Correspondance gratuite	1 heure	12€	-	✓	✓	✓	✓
CARTE 10 VOYAGES TARIF ÉCO (nouvelles conditions d'accès) Correspondance gratuite	1 heure	7€50	-	✓	✓	✓	✓
TITRE 24 H	24 heures	4€50	✓	✓	✓	✓	✓
BILLET DE GROUPE / À partir de 10 personnes Diffusion limitée pour événements exceptionnels		0,60€	Titre uniquement sur demande				



VENTE PAR CORRESPONDANCE

Tous les titres de transport peuvent être achetés par correspondance sauf le Ticket dépannage.

En complément, un ticket SMS est disponible à la vente au tarif de 1€40 (modalité d'achat cf. paragraphe « **3.8. Conditions particulières d'achat par SMS (Ticket SMS)** »).

OÙ VOUS PROCURER VOTRE ABONNEMENT MENSUEL



**DISTRIBUTEUR
AUTOMATIQUE DE TITRES**
Arrêts Gare, Cévennes, Halles, Curial



E-BOUTIQUE
synchro-bus.fr



**AGENCE
COMMERCIALE**



**VENTE PAR
CORRESPONDANCE**



POINT BUS
Liste disponible
sur synchro-bus.fr

OÙ VOUS PROCURER VOTRE ABONNEMENT ANNUEL



**VENTE PAR
CORRESPONDANCE**

ÉVITEZ LES FILES D'ATTENTE !

Téléchargez votre dossier sur
synchro-bus.fr, complétez et envoyez-le à :

Agence multimodale Synchro / SNCF
Service Abonnements - Keolis Chambéry

249 Place de la Gare
73000 CHAMBÉRY

Vous recevrez votre abonnement
sous 7 jours.



**AGENCE
COMMERCIALE**

3 - TARIFICATION ET PAIEMENT

3.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible sur www.synchro-bus.fr et à l'agence multimodale Synchro / SNCF et sont révisibles chaque année. L'information du tarif est fournie au client avant la finalisation de son achat.

Keolis Chambéry se réserve le droit de refuser tout nouvel achat d'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.

Le payeur de l'abonnement ou du ticket liberté doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut prendre en charge plusieurs contrats d'abonnement ou d'achat de ticket liberté. Keolis Chambéry pourra modifier les prix figurant dans la grille tarifaire à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux achats de titres de transport et souscription d'abonnements qui auront été préalablement acceptées par Keolis Chambéry.

L'envoi des factures par Keolis Chambéry au client se fait par courrier ou par voie électronique. Si le client préfère recevoir ses factures par courrier, il pourra en faire la demande par email à info@synchro-bus.fr.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente de la Prestation serait refusée et la Commande annulée.

3.2 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement :

- Par chèque à l'ordre de Keolis Chambéry
- En espèces
- En carte bancaire
- En bon d'achat Synchro Bus



3.3 Certains titres de transport sont chargeables uniquement sur la carte Oûra

- L'abonnement annuel
- L'abonnement mensuel
- Le ticket liberté
- Le carnet de 10 voyages tarif éco

La souscription de l'un des titres ci-dessus entraîne obligatoirement l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par le client des présentes Conditions générales.

Pour les autres titres, ils peuvent également être chargés sur des titres non nominatifs (voir paragraphe 3.6).

Le client atteste que les informations et/ou justificatifs qu'il fournit dans son dossier client, éventuellement destinés à bénéficier d'un tarif spécifique ou réduit, sont complets et exacts.

En créant sa carte Oûra, le client accepte que ses données personnelles soient conservées, dans les conditions de l'article 6 des présentes Conditions générales, pour permettre de gérer son/ses contrats.

3.4 Le paiement des abonnements annuels et du ticket liberté en prélèvement automatique

3.4.1 Le paiement de l'abonnement annuel en prélèvement automatique

Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements annuels. Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement ou par prélèvement automatique entre 10 et 4 mensualités selon la tranche d'âge (cf. contrat d'abonnement) sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Chambéry.

L'abonnement annuel par prélèvement automatique est souscrit pour une durée de 12 mois. Le prélèvement automatique est mensuel, conformément aux modalités décrites dans le contrat d'abonnement annuel Synchro Bus. La date de prélèvement de la première mensualité est le 10 du mois suivant la création de l'abonnement annuel Synchro Bus (+ ou - 2 jours).

Pour les abonnements en télédistribution (abonnement mis sur la carte du client à distance), en cas de récupération tardive de l'abonnement (maximum 2 mois après la vente de l'abonnement), les premières échéances peuvent se cumuler.

3.4.2 La tacite reconduction pour les abonnements annuels plein tarif

Pour les abonnements annuels plein tarif en prélèvement automatique, l'abonnement est reconduit automatiquement chaque année sans action du client. Le client est prélevé sur 10 mois le 5 du mois suivant la création de l'abonnement annuel Synchro Bus (+ ou - 2 jours). Les mois de juillet et d'août seront sans prélèvement.

Chaque année, pendant le mois de la dernière échéance de l'abonnement annuel, un nouvel échéancier sera édité par Synchro Bus et envoyé au client. Il communiquera les 10 prochaines mensualités à venir au client et sera accompagné d'un coupon de résiliation qu'il faudra



renvoyer à l'agence multimodale Synchro / SNCF au 249 place de la gare, à Chambéry si le client ne souhaite pas que son abonnement soit reconduit automatiquement.

Les conditions de suspension et de résiliation de l'abonnement annuel en tacite reconduction sont détaillées dans le paragraphe 5.

3.4.3 Le paiement du ticket liberté en prélèvement automatique

Le paiement du ticket liberté se fera uniquement en prélèvement automatique sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Chambéry. Le client paie en fonction de sa consommation réalisée dans le mois au tarif en vigueur. La date de prélèvement est le 10 du mois suivant.

3.4.5 Le mandat SEPA

Le paiement par prélèvement SEPA (pour « Single Euro Payments Area ») est un paiement à l'initiative de Keolis Chambéry sur la base d'une autorisation préalable donnée par le payeur, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le payeur, autorise Keolis Chambéry à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur ce formulaire. Cette autorisation est utilisée pour des paiements récurrents qui s'effectuent par un prélèvement automatique. Lors de la souscription d'un abonnement, le payeur 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), qui seront communiquées par le Service Client lors de la validation de sa demande d'abonnement.

Il appartient au payeur 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 Keolis Chambéry de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Client Keolis Chambéry.

En cas de non-respect de cette obligation, le payeur ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Chambéry en cas de litige.

Keolis Chambéry notifiera préalablement au payeur, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

Le payeur 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 ;

En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Chambéry se réserve le droit de facturer au payeur les frais de gestion selon les conditions tarifaires définies dans la grille tarifaire relative à la gestion des abonnements.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser au Service Clients Keolis Chambéry, par écrit. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA

doit être accompagnée d'un autre moyen de paiement valide de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. A défaut, la prestation sera suspendue.

3.5 Changement de domiciliation bancaire pour les détenteurs d'un abonnement en prélèvement automatique ou d'un ticket liberté

Il appartient au client d'informer dans les meilleurs délais Keolis Chambéry de toutes modifications desdites informations et/ou justificatifs au cours du contrat. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne peut se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Chambéry en cas de litige.

En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours en se rendant à l'agence multimodale Synchro / SNCF, sur www.synchro-bus.fr ou par courrier auprès du Service Client.

A cet effet, le client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

La procédure de changement de domiciliation bancaire sera simplifiée dans le cas où le client a signé un mandat de mobilité bancaire auprès de sa banque. Dans ce cas, la banque d'arrivée contacte la banque de départ pour qu'elle lui transmette la liste des mandats de prélèvements et des virements récurrents réalisés au cours des 13 derniers mois. Une fois que ces informations ont été reçues par la nouvelle banque, celle-ci sera en charge de communiquer dans un délai de cinq (5) jours ouvrés les nouvelles coordonnées bancaires à Keolis Chambéry, qui devra confirmer ce changement dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

3.6 Les titres de transport non nominatifs

Il est également possible pour le client d'acheter des titres de transport non nominatifs, vendus à l'unité ou par carnet, à l'agence multimodale Synchro / SNCF, auprès des points bus, des conducteurs de bus ou aux distributeurs automatiques. Ces titres de transport sont téléchargeables sur des billets sans contact ou vendus sur support papier (uniquement à bord).

L'achat de titres de transport sur billet sans contact ou papier ne permettent pas à Keolis Chambéry de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol desdits supports.

Hormis le ticket de dépannage, le ticket SMS, et les tickets pour Margériaz, tous les autres titres sont chargeables sur la carte Ourà.

3.7. Conditions particulières d'achat sur le site internet

En cas d'achat ou de souscription à un titre de transport sur le site internet, le règlement s'effectue auprès de Keolis Chambéry par communication sur le site de son numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé 3D Secure Verifone e-commerce, via le site paybox.

Le client recevra un email de confirmation après le paiement sur le site.

Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le Service Clients de Keolis Chambéry par email à info@synchro-bus.fr.

3.8. Conditions particulières d'achat par SMS (Ticket SMS)

3.8.1 Définition et fonctionnement du ticket SMS

Le ticket SMS constitue un contrat entre le client et Keolis Chambéry sous forme d'un SMS.

Pour obtenir ce ticket SMS, un numéro de téléphone court uniquement utilisé pour l'envoi de SMS a été mis en place (93073). Le client doit envoyer à ce numéro court une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré chez un opérateur français, à savoir Orange, Bouygues Telecom, SFR et Free Mobile.

Le Ticket SMS est valable pour 1 personne. Il est valable sur les lignes du réseau Synchro Bus durant 60 minutes suivant la réception du SMS faisant office de titre de transport, la durée du ticket SMS étant inscrite dans le SMS reçu.

Durant ces 60 minutes, le client peut effectuer plusieurs correspondances ou même un aller-retour uniquement sur le réseau urbain Synchro Bus. Si le Client se trouve toujours dans un véhicule du réseau Synchro Bus au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

Le Client doit acheter son ticket SMS avant de monter ou à la montée dans un des véhicules du réseau Synchro Bus. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le ticket SMS a bien été acheté au plus tard à la montée dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

3.8.2 Commande et Achat du Ticket SMS

Le Client a la possibilité de passer sa commande de ticket SMS uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS.

Pour obtenir le ticket SMS, le client doit envoyer par SMS au numéro de commande (93073) le code de commande « IH » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre).

Suite à sa commande, le client reçoit un SMS du numéro de commande faisant office de titre de transport et constitutif du ticket SMS.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le client au numéro de commande (code de commande non valide), le client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le numéro de commande ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau Synchro Bus et n'est donc pas payant.

Afin de rectifier sa commande, le client doit envoyer de nouveau le code « 1H » par SMS au numéro de commande pour acheter un ticket SMS et voyager de manière régulière sur le réseau Synchro Bus.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part du numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un ticket SMS, cela signifie que l'acte d'achat du ticket SMS n'a pas été effectué. Le coût d'achat du ticket SMS ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un ticket SMS valide, le client doit réitérer sa commande ou bien acheter un titre de transport physique auprès du conducteur du réseau Synchro Bus ou tout autre canal de vente officiel (distributeurs automatiques de titres, dépositaires, Agence multimodale Synchro / SNCF).

Le Client ne peut acheter qu'un seul ticket SMS par SMS envoyé. Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des tickets SMS, ils doivent chacun acheter un ticket SMS à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs tickets SMS à partir d'un même téléphone (dans la limite de 5 tickets SMS achetés sur le même téléphone pour le même trajet).

Dans ce cas, le client détenteur du téléphone qui servira à acheter les tickets SMS doit envoyer le code de commande « 1H » au numéro de commande autant de fois qu'il y a de clients (par exemple, le client doit envoyer 3 SMS au numéro de commande pour le compte de 3 voyageurs). Les tickets SMS achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau Synchro Bus. En cas de contrôle, tous les tickets SMS reçus devront être présentés par le client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des titres de transport.

Il est recommandé au client d'effectuer l'achat du ticket SMS au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se trouve.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS
- s'assurer que le téléphone portable aura suffisamment de batterie sur la durée de validité du ticket SMS
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique ;
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS ;
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français ;
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le Titre SMS chez l'un des opérateurs téléphoniques français.

3.8.3 Délais de rétractation

Le ticket SMS n'est ni modifiable ni annulable. Tous les tickets SMS vendus par Keolis Chambéry via le numéro de commande sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L221-18 et suivants du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

3.8.4 Prix, paiement et facturation

Le montant du prix d'un ticket SMS est d'un 1€40 conformément au tarif en vigueur du 1 voyage depuis le 1er juillet 2019, en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant.

En tout état de cause, le SMS envoyé par le client au numéro de commande pour acheter le ticket SMS est un SMS surtaxé.

Le Prix du Titre SMS est :

- ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des Clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes
- déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au Prix, l'achat du ticket SMS ne peut alors pas avoir lieu.

4. UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT

4.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé sur l'appareil prévu à cet effet à l'entrée de chaque mode de transport.

Toute utilisation frauduleuse de titre de transport par le client, en particulier celle de l'abonnement (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...), constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte de transport, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de dispositifs tarifaires temporaires (qualité de l'air, événements ...) décidés par Grand Chambéry 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 Grand Chambéry.

4.2 Perte, vol, détérioration ou défaillance de la Carte de transport

En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa carte Oûra, le client doit le signaler en agence multimodale Synchro / SNCF. La carte de transport est alors automatiquement mise en liste



d'opposition, ce qui constitue une manipulation irréversible : toute carte Oûra remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

Le remplacement de la carte de transport, volée, perdue ou détériorée est facturé au client, selon le tarif en vigueur, disponible sur www.synchro-bus.fr et à l'agence commerciale (le tarif est susceptible d'être modifié à tout moment – le prix correspondant sera indiqué au client avant la confirmation de son achat).

Les titres de transport figurant sur la Carte Oûra perdue, volée ou détériorée seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle Carte. Le(s) titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Oûra et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité, aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente de la Prestation serait refusée et la Commande annulée.

4.3. Dysfonctionnement de la Carte de transport

En cas de dysfonctionnement de la carte Oûra, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate de la part du client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder, à ses frais, au remplacement de la carte Oûra. Les titres contenus dans l'ancienne carte seront rechargés gratuitement sur la nouvelle.

Toutefois, en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Oûra imputable à Keolis Chambéry et sous réserve du respect des précautions d'usage ci-dessous, le duplicata sera délivré gratuitement.

4.4. Précautions d'usage de la Carte de transport

La carte Oûra ne doit pas être soumise à des torsions, pliages, perçages, découpages à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

4.5. Précautions d'usage du ticket SMS

Le Titre SMS est valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat.

Il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure. Le ticket SMS doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau Synchro Bus.

Le ticket SMS consistant en un SMS sur un téléphone portable du client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des véhicules du réseau Synchro Bus destinés aux cartes de transport.

Le ticket SMS à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé même en cas de correspondance.



Toutefois, à chaque montée dans un véhicule du réseau Synchro Bus, le client devra présenter son téléphone au conducteur afin de justifier de la possession d'un ticket SMS en cours de validité.

5. FRAUDE ET INCIDENTS DE PAIEMENT

5.1 Fraude

5.1.1 En cas de doute sur l'identité du client titulaire de l'Abonnement, lors d'un contrôle sur le réseau ou lors de l'achat d'un titre, il peut être demandé un justificatif d'identité.

5.1.2 Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. A défaut d'être porteur d'un titre de transport, le Client est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

5.1.3 Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement lorsqu'il est avéré que le titulaire de la carte est l'auteur ou le complice de la fraude sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

5.1.4 Les sommes versées au titre de l'abonnement frauduleusement souscrit resteront à titre de pénalités.

5.2 Incident de paiement

Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 25 du mois pour prendre effet au 1er du mois suivant.

5.2.1 En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du payeur, les frais bancaires sont à la charge du payeur. Ces frais sont forfaitaires : 10€ (dix euros) par impayé.

5.2.2 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, une première lettre de relance est envoyée 10 jours après le rejet par la banque. Il sera alors notifié au client la date de suspension qui aura lieu 30 jours après de la date du rejet de la banque. Si la situation n'est pas régularisée entre temps, une deuxième lettre de relance comme mise à demeure (LRAR) est envoyée 5 jours après la suspension de la carte de transport avec une date de résiliation du contrat d'abonnement qui aura lieu 45 jours après la date du rejet. La résiliation du contrat d'abonnement sera alors effective si le client n'a pas réglé les sommes dues.



5.2.3 Un payeur, dont un abonnement a été résilié, ne pourra souscrire à un nouvel abonnement qu'à la condition qu'il le règle au comptant augmenté des sommes dues sur l'abonnement résilié.

5.2.4 En cas d'impayé, le client est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre de transport 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 ainsi que le forfait pour la gestion des impayés de 10€ (dix euros).

5.3. Cas particulier de la souscription ou de l'achat sur internet

Pour utiliser le site, le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux présentes Conditions générales.

Le client est personnellement responsable de l'utilisation du site, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes Conditions générales pourra entraîner le refus par Keolis Chambéry, à tout moment, de l'accès à la prestation proposée sur le site internet, quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

Keolis Chambéry se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir du site (modes de recherche, restitution des informations...).

5.4. Cas particulier de l'utilisation du ticket SMS

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Synchro Bus, le client doit être en capacité de présenter son ticket SMS.

Si le Client ne peut montrer son ticket SMS à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du Titre SMS, notamment par exemple, SMS effacé par erreur, batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la durée de validité du titre de transport ou toute autre cause de détérioration du ticket SMS le rendant illisible.

Le Client ne peut en aucun cas céder son Titre SMS à un tiers. Toute cession du Titre SMS est considérée comme un acte de fraude.

6 - RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

6.1 Résiliation à l'initiative du Client

Client abonné annuel hors tacite reconduction

Le client souhaitant résilier son abonnement annuel doit en faire la demande par courrier auprès de l'agence multimodale Synchro / SNCF 249 place de la gare, 73000 Chambéry ou sur www.synchro-bus.fr. Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toutes pièces utiles au traitement de sa demande.

En cas de résiliation de l'abonnement annuel, le client peut conserver sa carte Oûra.

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

- Mutation professionnelle ;
- Déménagement ne nécessitant plus l'utilisation d'un abonnement ;
- Longue maladie, hospitalisation de longue durée (+ de 6 mois) ;
- Décès du client titulaire de l'abonnement.
- Modification des tarifs par Keolis Chambéry
- Cessation d'activité (licenciement, retraites, démission, changement d'employeur)

En toute hypothèse, la demande de résiliation doit être formulée par le client abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, auprès du Service Client Synchro.

Client abonné annuel en tacite reconduction APRES sa première année de contrat

Le client abonné annuel plein tarif en prélèvement automatique a un abonnement en tacite reconduction. Il est engagé la première année (12 mois) et doit respecter la procédure et les conditions de résiliations précisées ci-dessus car il est engagé contractuellement pour un an. Si la date d'anniversaire de cette première année est dépassée, le client peut alors résilier son abonnement quand il le souhaite sans justifier d'un motif. Il peut le faire sur simple demande par téléphone, à l'agence ou par courrier/mail.

Sa résiliation sera alors traitée et supprimera ses prochaines échéances. La demande de résiliation doit être effectuée avant le 25 du mois pour que l'échéance du mois d'après ne soit pas prélevée.

Dans l'hypothèse de la résiliation d'un abonnement payé au comptant : le client payera les mois utilisés au tarif de l'abonnement mensuel correspondant à sa tranche d'âge. Le client sera donc remboursé de la différence entre le montant de l'abonnement annuel déjà payé et la somme des abonnements mensuels utilisés. Si cette différence est inférieure à 5 euros, aucun remboursement ne sera effectué.

Dans l'hypothèse de la résiliation d'un abonnement payé par prélèvement :

L'abonnement ne peut être suspendu momentanément, toute demande de suspension entraînant automatiquement la résiliation définitive de l'Abonnement.



6.2 Suspension à l'initiative du Client pour les abonnés annuels en tacite reconduction

Le client abonné annuel plein tarif en prélèvement automatique a un abonnement en tacite reconduction qu'il peut suspendre APRES sa première année d'engagement (12 mois). Si la date d'anniversaire de cette première année est dépassée, le client peut alors suspendre son abonnement quand il le souhaite sans justifier d'un motif. Il peut le faire sur simple demande par téléphone, à l'agence ou par courrier/mail.

Sa suspension sera alors traitée et suspendra momentanément ses échéances suivantes. Le client devra ensuite informer Synchro Bus qu'il souhaite mettre fin à la suspension par simple demande par téléphone, à l'agence ou par courrier/mail. Il sera alors engagé à nouveau pour une année (12 mois) avant de pouvoir résilier ou suspendre à nouveau son abonnement.

La suspension doit être demandée avant le 25 du mois pour que l'échéance du mois suivant ne soit pas prélevée.

6.3 Résiliation à l'initiative de Keolis Chambéry

L'abonnement peut être résilié de plein droit par Keolis Chambéry, par notification adressée au client, pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration ou falsification des pièces justificatives ;
- En cas d'utilisation frauduleuse de la carte Oûra et d'infractions telles que détaillées dans le règlement d'exploitation.
- En cas de défaut de paiement sans résolution du client à la suite de la relance de mise en demeure envoyées par Keolis Chambéry dans un délai de maximum 45 jours à partir de la date du rejet de prélèvement.

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

Keolis Chambéry se réserve par ailleurs le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un client dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

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

6.4 Absence de droit de rétractation - Remboursement

6.4.1 Conformément aux dispositions de l'article L.221-2 du code de la consommation, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

6.4.2 Toute demande de remboursement liée à une résiliation pour raisons telles que visées à l'article 5.1 ci-dessus, implique obligatoirement la résiliation du contrat impliquant un paiement par prélèvement automatique. Cette demande peut être adressée par le client à l'agence Synchro



ou par courrier au Service Client Synchro-bus dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité. Seul(s) le ou les mois entièrement non utilisés peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement). Le client notifie le motif invoqué au titre de sa demande de remboursement (ex. : mutation, déménagement, longue maladie, décès, cessation d'activité) et fournit tout justificatif à l'appui de sa demande.

Pour les demandes effectuées par courrier auprès du Service Client Synchro, après étude de ladite demande, le Service Client Synchro notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement.

7. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies auprès du client, font l'objet de traitements sous la responsabilité de Keolis Chambéry, destinés prioritairement à :

- la gestion du compte client,
- la gestion de la relation clientèle,
- la confection et le stockage des titres de transport du client en relation contractuelle avec la billetterie OÙRa (Editeur Conduent).

Conformément à la réglementation applicable, en particulier à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et au règlement général sur la protection des données n° 2016/679 du 27/04/2016, l'éditeur de billetterie OÙRa (Editeur Conduent) garantit la confidentialité et la protection des données personnelles des ressortissants de l'Union Européenne.

Conformément à cette même législation, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), en adressant une demande à Keolis Chambéry par courriel à l'adresse suivante : info@synchro-bus.fr.

Certaines des informations personnelles du client pourront être utilisées dans le cadre d'un suivi commercial ou de prospections (Offres commerciales / Etudes / Sondages), pour une période de 12 mois maximum suite à un achat.

Dans le cas où le client a consenti à un suivi commercial ou à des prospections en validant une case à cocher clairement désignée sur le formulaire d'abonnement, Keolis Chambéry est alors en mesure de vous solliciter pour une période de 3 années maximum, à compter de la date de votre consentement. Son consentement peut être retiré à toute occasion que vous jugez utile en invalidant la case à cocher.

Sans achat ou sans consentement de la part du client, ses données personnelles ne seront pas utilisées par Keolis Chambéry.

Keolis Chambéry garantit une utilisation conforme des données personnelles du client aux finalités des traitements déclarés et s'engage à en garantir la confidentialité et à en assurer la protection.

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 Oûra.

8. RECLAMATION

Pour toute contestation, le client pourra écrire à KEOLIS CHAMBERY, Service Client Synchro – 18 avenue des Chevaliers Tireurs 73026 CHAMBERY ou par mail sur info@synchro-bus.fr. Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toutes pièces utiles au traitement de sa demande.

Par ailleurs, le Client est informé que le Service Clients Synchro ne traitera aucune réclamation liée au manquement de l'un de ses Partenaires.

9. MEDIATION

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client < nom de la filiale> 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.

10. APPLICATION ET MODIFICATION

10.1. Keolis Chambéry 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 de Synchro-bus.

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

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

11. LOI APPLICABLE ET COMPETENCE DE JURIDICTION

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

11.2 Tout différend sera soumis aux juridictions du tribunal de Chambéry compétent.