

Conditions Générales de Vente eBoutique CTRL

La société RD Lorient Agglomération dénommée commercialement CTRL, ci-après dénommée « la Société », société par actions simplifiée unique au capital de 1 100 000 euros, dont le siège social est Boulevard Yves Demaine 56100 Lorient, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lorient sous le numéro 817 710 650 000 26 – N°TVA intracommunautaire FR 22 817 710 650, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de Lorient Agglomération dans le cadre d'un contrat de délégation de service.

Article 1 - Définitions

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

« **Agence commerciale** » ou « **Agence** » désigne le point de vente de la Société située Cours de Chazelles 56100 Lorient ou sur divers lieux de vente listés sur le Site, dans lequel il est possible d'acheter des titres de transport, d'obtenir des renseignements, de créer une Carte, de renouveler un abonnement, de déposer des documents justificatifs etc.

« **Carte** » désigne le support sur lequel les titres de transport sont chargés. Le Client d'un abonnement doit être titulaire d'une carte nominative Korrigo proposée par la Société sur laquelle figure le nom, le prénom, la photo du Titulaire et le numéro de sa carte.

« **Utilisateur** » ou « **Client** » désigne une personne physique majeure ou ayant la capacité de contracter dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial, sans but lucratif direct ou indirect. Dans le cas où le Titulaire serait une personne mineure ou un majeur incapable, le Client sera la personne physique majeure ayant souscrit la Commande pour le compte de ce Titulaire et sera le seul débiteur des obligations de paiement et codébiteur énumérées dans les présentes.

« **Commande** » désigne l'acte par lequel le Client a choisi l'une des Titres qui lui ont été proposées sur le Site ou dans l'Agence commerciale.

« **Conditions générales de vente** » ou « **Conditions générales** » désignent les présentes conditions contractuelles proposées par la Société sur le Site qui régissent le Titre souscrit. Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Titre de transport.

« **Contrat** » désigne le contrat d'abonnement de Titres souscrit par le client avec la Société, et régit par les Conditions générales

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou

indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne.

« Service Consommateur » désigne le lieu de traitement des différentes demandes des Clients et situé à l'adresse suivante : Boutique Transports & Déplacements, Cours de Chazelles, 56100 Lorient

« **Titulaire** » désigne la personne physique utilisatrice du titre et nominativement désignée sur la Carte

« **Site** » désigne le site web officiel de la Société dont l'adresse URL est la suivante : www.ctrl.fr

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le Titre de transport associé à une offre ou un abonnement via une carte KorriGo personnelle et gratuite proposée par la Société. Les titres de transports sont valables sur le réseau CTRL (lignes scolaires, régulières, TAD) et sont strictement personnels et incessibles.

« **Services** » désignent les différentes fonctionnalités et services proposés par le Site

« **Société** » désigne la société RD Lorient Agglomération

Article 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de transport proposées par la Société dans le cadre de la vente à distance de Titres de transport, via le Site Internet www.ctrl.fr (ci-après le « Site »), et mobiles ou à distance de Titres.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au plus tard au moment de la confirmation définitive de sa Commande en ligne, des présentes Conditions générales et déclare expressément les accepter sans réserve.

La Société se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes Conditions générales. En cas de modification, seules les Conditions générales en vigueur au jour de la Commande du Client seront applicables.

Article 3 - Conditions d'utilisation du Site

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le Client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce Site.

Une utilisation du Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par la SOCIETE à tout moment, de la vente des Titres de transport

Article 4 - Commande et paiement

Article 4.1 Modalités pour commander

Une fois connecté à son compte, l'Utilisateur peut acheter par l'intermédiaire du Site dédié les Titres de transport mentionnés dans la rubrique « Recharger en Ligne ». La passation de la Commande se déroule selon les étapes suivantes :

Le Client doit créer préalablement un compte. Il devra mentionner son adresse mail, son nom, son prénom, créer un mot de passe et notifier éventuellement un numéro de client.

Une fois, le compte du Client créé, il pourra choisir la carte Korrigo sur lequel le rechargement doit s'effectuer. Le Client pourra sélectionner le(s) Titre(s) de transport qu'il souhaite recharger, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa Commande : Titres de transport sélectionnés, montant total de sa Commande. Il a la possibilité d'ajouter ou de supprimer un élément de son panier.

Après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client « valide sa Commande ». Le contrat de vente est alors conclu entre la SOCIETE et l'Utilisateur.

Le Titre commandé et payé est activé sur la Carte sous 48 heures.

L'activation de la carte doit être complétée dès la 1^{ère} validation du Titre. La Carte doit rester sur le valideur entre 3 & 5 secondes, elle sera rechargée complètement et automatiquement dès que l'information Télévente effectuée apparaîtra en sus d'un signal sonore .

A réception de la Commande et du paiement, la Société envoie à l'adresse e-mail du Client un accusé de réception qui vaut confirmation de la vente.

Il est recommandé au client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa Commande.

Article 4.2 Modalités de paiement

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au Client.

Le Client peut ne pas être le Titulaire de la Carte dans le cas de la souscription d'un Titre pour un mineur non émancipé ou un majeur incapable. Dans ce cas, le Client non Titulaire s'engage à payer le Titre avec des propres moyens de paiement.

Le paiement par carte bancaire est exigé dans le cadre d'une Commande souscrite sur le Site.

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

Le gestionnaire de télépaiement de la Société crypte toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la demande de l'Utilisateur, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires de l'Utilisateur.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que le Site procède à la transaction sécurisée. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte à des paiements dus en raison du Titre souscrit.

Pour tout paiement par carte bancaire sur le Site, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi.

Article 5 - Tarifs

Les tarifs figurant en Agence commerciale ou sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Titres de transports présents sur le Site internet.

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

Quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité par paiement en carte bancaire.

Article 6 – Rappel des conditions d'utilisation de la Carte KorriGo

Pour les titres de transport qui le justifient (abonnements notamment), le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte KorriGo nominative ou déclarative et être âgée de plus de 6 ans le jour du démarrage de l'abonnement. L'abonnement sera chargé sur sa carte KorriGo.

Pour créer une carte KorriGo, il est nécessaire de se rendre à la Boutique Transports et déplacements CTRL, Cours de Chazelles, à Lorient.

La signature d'un contrat d'abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente.

Le titulaire d'une Carte chargée avec un abonnement annuel doit obligatoirement et systématiquement la valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant

chaque voyage lors de sa montée dans un véhicule. Si le Titre n'est pas validé, le Client se verra exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément au règlement applicable aux services de transports publics de voyageurs.

En cas d'oubli de sa Carte, le titulaire doit acheter des Titres de transport qui ne seront pas remboursés ultérieurement.

La Carte doit être présentée par le titulaire à chaque contrôle effectué par les agents. Le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs pourra être exigé. Lors d'un contrôle, en cas de doute sur l'identité du titulaire, les agents sont en droit de demander un justificatif d'identité.

Article 7 - Réception, réclamation

Le Client est tenu de vérifier la conformité des Titres de transport livrés, dès leur réception. Toute réclamation sur la non-conformité des Titres de transport livrés devra être signalée par le client, dans les trois jours ouvrables à compter de leur date de réception, à la Boutique Transports & Déplacements.

La Société s'engage à traiter toute réclamation dans les plus brefs délais.

A défaut d'une réclamation effectuée dans le délai précité, aucune réclamation ne pourra être admise, les Titres de transport rechargés étant réputés conformes et acceptés par le Client.

Aucun Titre de transport ne pourra être échangé si sa validité est entamée (1).

Par ailleurs, aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par Lorient Agglomération 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 KorriGo et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Dans tous les cas, le titulaire du dossier ne peut voyager sans titre de transport.

En cas de non-exécution totale ou partielle d'une Commande imputable à la Société, la responsabilité de la Société est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Article 8 - Résiliation du contrat

L'Utilisateur d'un abonnement annuel bénéficie d'un tarif préférentiel tout au long de son contrat. Toutefois, le contrat peut être résilié à la demande du souscripteur lorsque l'Utilisateur est mis dans l'impossibilité d'utiliser son Titre.

La résiliation doit se faire avant le 25 du mois précédent le mois de résiliation souhaité. Par exemple, si le client souhaite interrompre son abonnement pour le 1er octobre, il lui faudra renvoyer votre formulaire avant le 25 septembre.

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée du formulaire de demande de résiliation et des pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception, à Boutique Transports & Déplacements situé Cours de Chazelles 56100 Lorient.

Boutique Transports et Déplacements
Gare d'Echanges - Cours de Chazelles
56100 LORIENT

ou en se rendant à l'agence commerciale.

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

- Mutation professionnelle hors de Lorient Agglomération imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Tout Public, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Jeunes
- Déménagement hors agglomération (Lorient Agglomération) de l'abonné.
- 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 abonnement du réseau CTRL Boutique Transports et Déplacements – Cours de Chazelles – 56 100 LORIENT. La carte doit également être restituée.

La carte KorriGo de l'abonné est alors débitée des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/10ème de l'Abonnement annuel souscrit.

Article 9 - Délai de rétractation

Vous êtes informé que, en application des articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par la Société n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Article 10 - Responsabilité

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

Article 11 - Réserve de propriété

La propriété des Titres de transport commandés n'est transférée au client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé.

Article 12 - Données personnelles et Loi Informatiques et Libertés.

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

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

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

Les données à caractère personnel collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse mail et adresse postale, numéro de téléphone, l'âge, la civilité.

Les finalités du traitement sont :

- la gestion du compte client, du panier d'achat,
- les opérations de paiements
- la transmission au client des informations et/ou des offres promotionnelles.

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

Vous êtes informez que la durée maximale de conservation des données est de 2 ans, période maximale au-delà de laquelle les Données seront détruites. Si nécessaire aux fins de suivi administratif, en raison d'exigences légales ou réglementaires, ou à des fins d'archivage, ces données seront conservées au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités sus décrites.

Une partie du traitement des données est réalisée par des tiers en qualité de sous-traitants. La Société s'assure que ces personnes s'engagent à respecter les exigences de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et liberté modifiée de 1978 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.

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

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : contact@ctrl.fr ou par courrier à l'adresse postale suivante Boutique Transport & Déplacements, Cours de Chazelles, 56100 Lorient

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

- Notification des violations de données à caractère personnel

La Société notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

- Mesures de sécurité

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

- Sort des données

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

Article 13 - Mise à jour des Conditions Générales de Vente

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

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

Les modifications éventuellement apportées par la Société aux Conditions générales seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne. Elles sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur qui accède au Site postérieurement à ladite mise en ligne.

La Société invite donc tout Utilisateur à consulter régulièrement les Conditions générales. Tout nouveau Service intégrant de nouvelles techniques ou nouvelles

caractéristiques améliorant la qualité des Services existants seront aussi soumis aux présentes Conditions générales, sauf disposition expresse contraire.

Article 14 - Droit applicable, attribution de compétence

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

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite adressée par voie postale au siège de la Société ou par voie électronique sur le Site internet de la Société (rubrique « Contacts »), le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

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

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagné des éléments justificatifs.

Dans le cas d'une verbalisation, l'Utilisateur doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

Par courrier :
Médiateur de la RATP
LAC LC12
54, quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : mediateurgroupe.ratp.fr
(1) validité des Titres : du 1er au dernier jour de la période inscrite sur le coupon.