

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE KICÉO - AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2024

La société TRANSDEV GOLFE DU MORBIHAN – VANNES AGGLOMÉRATION MOBILITÉS dite TGMVAM (ci-après dénommée « Kicéo » ou « LA SOCIETE », société par actions simplifiée à associé unique au capital de 370 000€ dont le siège social est situé 45 rue des Frères Lumière, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Vannes sous le numéro 908 412 661 – N° TVA intracommunautaire FR 06908412661, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de l'Agglomération de Vannes 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(s) point(s) de vente de la société Kicéo dans le(s)quel(s) il est possible d'acheter des tickets, obtenir des renseignements, renouveler ou commencer un abonnement, déposer des documents justificatifs etc.

« **Contenu** » désigne sans que cette liste soit limitative, la structure, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédias, les contenus visuels, les éventuels contenus audio et sonores.

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

« **Carte KorriGo Services** » désigne le support du titre de transport correspondant à une Offre assortie d'un tarif préférentiel tels que l'abonnement étudiant, l'abonnement scolaire, l'abonnement des moins de vingt-six (26) ans, l'abonnement des 26-64 ans.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); 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, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Offre** » : Désigne l'offre en ligne de prestations de transport de voyageurs dont l'objet et le périmètre sont définis sur le Site.

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

« **Société** » désigne la société Kicéo

« **Site** » désigne le site web officiel de la Société dont l'adresse est la suivante : <https://www.kiceo.fr/>

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le Titre de transport individuel associé à une Offre proposée par Kicéo disponible sur une carte KorriGo Services sur laquelle figure, nom, prénom et photo du titulaire. Ou d'un ticket cartonné nommé ticket QR code non nominatif.

« **Utilisateur** » ou « **Client** » désigne une personne physique majeure ayant la capacité de contracter ou mineure ayant préalablement obtenu l'autorisation de ses parents ou de la personne investie de l'autorité parentale, et ayant navigué sur le Site pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial, sans but lucratif direct ou indirect.

### **Article 2 - Objet**

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de transport proposées par la Société Kicéo dans le cadre de la vente en agence, à distance et via le Site Internet <https://www.kiceo.fr/> (ci-après le « Site »), à savoir les services de la Société desservant les communes du Ressort territorial des Transports Urbains de Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance 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 internet**

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 Kicéo, à tout moment, de la vente des Titres de transport.

## **Article 4 - Commande et paiement Boutique en ligne**

### **Article 4.1 Commande**

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

Le Client sélectionne le(s) Titre(s) de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leur prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

### **Article 4.2 Modalités de paiement de la Commande.**

Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).

Le Client a la possibilité d'effectuer le paiement par carte bancaire

Lorsque le paiement est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte de paiement, via le système PAYZEN, celui-ci assure la fiabilité des transactions effectuées 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.

PAYZEN 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.

La transaction est effectuée par l'Utilisateur selon les normes de sécurité bancaire. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par l'Utilisateur à PAYZEN ne peuvent être interceptées par un tiers.

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 vue des enregistrements.

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 mis en place par notre établissement. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Le changement de carte bancaire doit être fait depuis le compte internet du client, rubrique « Mon dossier », « Mes renouvellements ». Un process détaillé est disponible sur kiceo.fr

### **Article 4.3 Incident de paiement**

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement et si le payeur est dans l'incapacité de prouver que la faute ne lui est pas imputable, Kicéo résilie automatiquement l'abonnement en cours. Le client devra procéder à un nouvel achat soit sur le site internet soit en Agence.

## **Article 5 - Tarifs**

Les tarifs figurant 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 transport 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 chèque bancaire, postal, CB, espèces ou prélèvement bancaire.

## **Article 6 - Le chargement de titres**

Les Titres de transport sont chargés automatiquement sur la carte KorriGo Services associée au compte utilisateur au moment de l'achat.

En période de rentrée scolaire le délai d'instruction des dossiers peut prendre jusqu'à trois semaines.

En cas de paiement par chèque, les délais de traitement pourront être plus long.

En cas de retard, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée et ce, pour quelque motif que ce soit, les délais d'instruction étant indicatifs

Les risques liés à l'acheminement des Cartes KorriGo Services commandés sont à la charge du Client.

### **Article 7 - Réception, réclamation**

Le Client est tenu de vérifier la conformité des Cartes KorriGo Services livrées et du chargement de son titre de transport dès leur réception.

Toute réclamation devra être signalée par le client, dans les trois jours ouvrables à compter de leur date de réception, via le formulaire de contact en ligne dédié.

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

A défaut d'une réclamation effectuée dans un délai de 8 jours francs, aucune réclamation ne pourra être admise, les Titres de transport livrés étant réputés conformes et acceptés par le Client.

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 - Conditions d'utilisation de la Carte**

Le titulaire d'une Carte doit obligatoirement et systématiquement la valider sur le valideur dans le véhicule avant chaque voyage lors de sa montée. Si le Titre n'est pas en règle, 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 ou de détérioration 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 9 – Les abonnements**

Tous les abonnements du réseau Kicéo sont nominatifs et personnels, les cartes comportent une photo et les coordonnées de l'utilisateur inscrites au recto permettant la libre circulation sur le réseau.

Les abonnements -26 et 26-64 annuels sont souscrits pour une durée de 12 mois en jour calendaires et consécutifs, le 65 + pour une année civile, l'abonnement Scolaire pour la durée de l'année scolaire et l'abonnement Etudiant pour 8 mois consécutif du 1<sup>er</sup> septembre au 30 avril.

Les abonnements -26, 26-64 et 65+ mensuels, sont souscrits pour une durée de 1 mois, valable du 1<sup>er</sup> au

dernier du jour du mois, quelle que soit la date de souscription.

Pour les abonnements -26 et 26-64 annuels en prélèvement, l'abonnement ne sera pas automatiquement reconduit, sauf sur demande du souscripteur avant le terme de l'abonnement.

Deux mois avant l'échéance de l'abonnement, le souscripteur recevra un rappel afin d'être informé de la fin de son contrat.

### **Article 10 – Conditions d'attribution des abonnements**

Chaque abonnement est soumis à des conditions d'attribution.

**L'abonnement scolaire** est établi selon les conditions suivantes :

Pour les élèves de l'enseignement préélémentaire :

- Les élèves scolarisés en maternelle utilisant les transports scolaires font l'objet d'une étude au cas par cas et d'un dispositif particulier (cf. Règlement des Transports)

Pour les élèves de l'enseignement élémentaire :

- Les élèves doivent fréquenter l'école publique ou privée de la commune, ou à défaut l'école la plus proche de leur domicile, desservie par un service de transport, ou celle à laquelle ils sont rattachés (regroupement pédagogique) ou celle désignée par Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération.

Pour les élèves de l'enseignement secondaire et assimilés, ils doivent fréquenter :

- Le collège public ou privé dont dépend leur commune du point de vue transport scolaire (soit en conformité avec la carte des secteurs de transport scolaires définie par Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération).
- Ou le lycée public ou privé dont dépend la commune de résidence.

L'enfant dispose de deux trajets par jour afin d'effectuer le trajet Domicile => Ecole puis Ecole => Domicile uniquement en période Scolaire.

**Les abonnements - 26 libre circulation** concernent les personnes âgées de moins de 26 ans, ils sont délivrés sur présentation de la carte d'identité. Validité de la carte : jusqu'aux 26 ans de l'abonné.

**L'abonnement Etudiant** concerne les personnes pouvant justifier de leur statut sur présentation d'une carte étudiante à leur nom.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE KICÉO - AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2024

**Les abonnements 26-64 libre circulation** concernent les personnes âgées de 26 à 64 ans. Ils sont délivrés sur présentation de la carte d'identité.

L'**abonnement 65+** libre circulation est réservé aux habitants de Golfe du Morbihan-Vannes Agglomération âgés de plus de 65 ans. Sur présentation d'une carte d'inclusion mobilité supérieure ou égale à 80%, l'âge du bénéficiaire est ramené à 60 ans. Un justificatif de domicile ainsi qu'une pièce d'identité sont demandés au moment de la souscription.

### **Article 11 – Mode de paiements des abonnements**

Quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité.

- Les abonnements annuels -26, peuvent être payés soit au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces, soit par prélèvements automatiques en 9 mensualités de 25,50€ (3 mois gratuits), sous réserve d'acceptation du dossier par Kicéo.
- Les abonnements annuels 26-64 ans, peuvent être payés soit au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces, soit par prélèvements automatiques en 10 mensualités de 37€ (2 mois gratuits), sous réserve d'acceptation du dossier par Kicéo.

En cas de prélèvement automatique, ces mensualités feront l'objet d'un mandat de prélèvement SEPA (prélèvement au 8 de chaque mois). Ce mandat signé par le client autorise Kicéo à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM). Les prélèvements commenceront dès le début du mois suivant, après paiement du 1er mois par carte bancaire, espèces ou chèque.

- Le prix de l'abonnement Scolaire est un forfait quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité par chèque, carte bancaire ou espèces. Il peut être réglé en deux fois, par chèque, un encaissement au moment l'inscription puis un deuxième à M + 4 (Le deuxième règlement est remis au moment de l'inscription).
- Le prix de l'abonnement Etudiant est un forfait qui correspond à environ 7 coupons mensuels de l'abonnement -26, procurant l'avantage d'un mois gratuit. Il est payé en un seul versement soit par chèque, carte bancaire, ou espèces.

- L'abonnement annuel 65+ peut être payé au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaires ou espèces ou en deux mensualités consécutives par chèque.

- Les abonnements mensuels peuvent être payés par chèque, cartes bancaires ou espèces.

Kicéo 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 ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Aucun autre titre (y compris duplicata de carte) ne sera délivré au souscripteur et/ou utilisateur jusqu'à ce que ce dernier régularise la situation en réglant l'intégralité des sommes impayées.

### **Article 12 – Dispositions diverses**

A partir de la troisième carte souscrite (-26, 26-64 ou scolaire), une réduction de 50% est appliquée sur l'abonnement libre circulation le moins cher. Cette réduction est accordée aux utilisateurs nombreux d'une même famille<sup>1</sup>. La réduction Famille nombreuse ne s'applique pas aux Familles d'accueil.

Les clients ayant été dépossédés de leur carte KorriGo Services pourront faire établir en agence un duplicata qui leur sera facturé 8€.

Les Carte QR code non nominatives, ne font pas l'objet de duplicata.

En cas de détérioration rendant la lecture du QR code impossible, les titres seront définitivement perdus.

### **Article 13 - Résiliation du contrat**

Un contrat annuel peut être résilié à la demande du souscripteur uniquement lorsque l'utilisateur est mis dans l'impossibilité d'utiliser son titre pour les motifs suivants :

- Décès de l'utilisateur (un certificat de décès doit être fourni)
- Mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné hors du territoire de Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération.
- Déménagement hors Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération
- Interruption de scolarité pour cause de longue maladie ou d'accident.

Par ailleurs, toute demande de résiliation d'abonnement annuel -26 ou 26-64 (2 à 3 mois gratuits offerts lors de

<sup>1</sup> La notion de famille est à concevoir au sens large, considérant la particularité des familles dites recomposées et des pratiques de garde alternée. Les familles recomposées doivent être en mesure

de présenter jusqu'à trois livrets de famille : celui de chacune des deux familles initiales + celui de la nouvelle cellule familiale.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE KICEÓ - AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2024

l'engagement de 12 mois) par anticipation, entraîne la perte du tarif préférentiel.

Le coût engagé par le souscripteur est calculé sur la base du plein tarif mensuel :

- Paiement comptant : KICEÓ procède au remboursement du trop-perçu.
- Paiement par prélèvement : les prélèvements sont arrêtés et le souscripteur procède au complément par carte bancaire ou espèces.

En cas de remboursement effectué, il ne sera procédé à aucun reversement d'un montant inférieur à 10 €.

La résiliation devra être formulée avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant par téléphone ou directement en agence. Au-delà de cette date, l'échéance du mois suivant sera débitée, puis remboursé sous 2 mois.

Le contrat pourra être résilié de plein droit, et sans mise en demeure préalable, par KICEÓ pour les motifs suivants :

- Fraude établie dans la constitution des pièces à joindre au contrat,
- Fausse déclaration, falsification de pièces à joindre au contrat,
- Fraude établie dans l'utilisation du titre de transport.
- Non règlement de l'abonnement.

### **Article 14 - 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 Kicéo 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 15 - 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 16 - 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 17 - 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 informés 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 : [dataprivacy@transdev.com](mailto:dataprivacy@transdev.com).

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE KICÉO - AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2024

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 18 - 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.