

Conditions Générales de Vente

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

Applicables à compter du 22 mars 2022

PREAMBULE

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. Ces Conditions générales s'appliquent à tous les services de transport du réseau Synchro (Synchro BUS, Transport à la Demande, Synchro ACCESS', Synchro Montagne, service de bus scolaires, bus de courtoisie et les services Flexo).

Les Conditions générales détaillent également les droits et obligations de KEOLIS CHAMBERY et des Clients.

Toute prestation accomplie par la société KEOLIS CHAMBERY implique l'adhésion sans réserve aux présentes « Conditions générales de vente » par le Client.

Les Conditions générales régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre KEOLIS CHAMBERY et le Client. Elles prévalent sur tout autre document. Aucune dérogation aux présentes Conditions générales ne pourra être faite. Elles s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre de transport, quel qu'en soit le support.

Les Conditions générales forment avec les règlements d'exploitation de Synchro BUS, de Synchro ACCESS' et du service de Transport à la demande Synchro BUS, les grilles tarifaires en vigueur et le barème des infractions, le Contrat de transport régissant les obligations entre le Client et KEOLIS CHAMBERY, applicable à l'ensemble du réseau Synchro-bus et matérialisé par le titre de transport.

Les Conditions générales et l'intégralité desdits règlements sont disponibles sur synchro.grandchambery.fr et à l'agence multimodale Synchro / SNCF située au 249 place de la gare 73000 CHAMBERY (ci-après agence commerciale ou agence multimodale Synchro / SNCF)

ARTICLE 1– LES CARTES ET TITRES DE TRANSPORT

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

1.1 La carte Oûra : 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 adressée au Service abonnements de l'agence multimodale (formulaire disponible dûment rempli et signé sur synchro.grandchambery.fr et à l'agence commerciale Synchro accompagnée des pièces justificatives). La création de la carte coûte 5 euros (+ 2 euros de frais de dossier).

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 est informé que ses données personnelles sont conservées, dans les conditions de l'article 8 des présentes Conditions générales, pour permettre de gérer son/ses contrats.

1.1.1 Les titres chargeables sur carte Oûra

1.1.1.1 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 ; Billet de groupe (10 personnes) réservés à des structures éducatives (établissements scolaires, maisons de l'enfance et centres aérés) ; les abonnements combinés Sibra et Ondéa.

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.

1.1.1.2 Autres titres pouvant être chargés sur la carte Oûra.

Ticket 1 voyage ; ticket 2 voyages ; Carte 10 voyages tarif normal ; Titre 24h ; ticket Synchro Montagne (disponibles uniquement l'été et l'hiver).

1.1.1.3 Titre ne pouvant pas être chargés sur la carte Oûra. Le ticket de dépannage, le ticket SMS.

1.1.1.4 Les titres occasionnels chargés sur une carte Oûra ne peuvent être transférés sur la carte d'une autre personne.

1.2 La carte Oûra Déclarative accompagnateur PMR

La carte Oûra déclarative PMR est une carte exclusivement réservée aux accompagnateurs de personnes à mobilité réduite (PMR). Pour bénéficier de ladite carte, le client PMR doit être titulaire d'une carte Oûra nominative. La création de la carte Oûra déclarative accompagnateur PMR est réalisée en agence commerciale multimodale Synchro/SNCF sous présentation de la carte mobilité inclusion (ci-après CMI). Toute personne titulaire d'une CMI peut être accompagnée indifféremment de la mention portée sur celle-ci. Le coût de sa création s'élève à 7€ (5€ pour le coût de création de la carte + 2€ de frais de dossier).

Cette carte non nominative permet au client PMR d'être accompagné sur le réseau Synchro BUS. L'utilisation de cette carte est autorisée uniquement dans le cadre de l'accompagnement d'un client PMR. Le Client PMR doit obligatoirement être muni de sa carte Oûra nominative lors du trajet.

1.2.1 Titre pouvant être chargé sur la carte Oûra Déclarative accompagnateur PMR : uniquement un abonnement annuel accompagnateur PMR gratuit.

1.3 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 uniquement un titre occasionnel (hors carnet 10 tickets Eco) et de le recharger uniquement avec le même titre.

1.3.1 Les titres chargeables sur le billet sans contact (BSC) :

Ticket 1 voyage ; ticket 2 voyages ; Carte 10 voyages tarif normal ; Titre 24h ; ticket Synchro Montagne (disponibles uniquement l'été et l'hiver).

1.3.2 Titres ne pouvant pas être chargés sur le billet sans contact. Le ticket de dépannage, le carnet de 10 tickets Eco, le ticket SMS, les abonnements annuels et mensuels.

L'achat de titres de transport sur billet sans contact ne permet pas à KEOLIS CHAMBERY de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol dudit support.

1.4 Les autres supports de transport :

Il est également possible pour le Client d'acheter des titres de transport non nominatifs sur d'autres supports.

L'achat de titres de transport sur ces supports ne permettent pas à KEOLIS CHAMBERY de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol desdits supports.

1.4.1 Le ticket papier est un support papier qui est en vente uniquement à bord des véhicules auprès du conducteur.

1.4.2 Le Ticket SMS est un titre de transport valable 1 heure sur le téléphone du Client, à la suite de l'envoi d'un SMS « 1H » au 93073. Les conditions d'achat sont précisées à l'article 3.9 des présentes Conditions générales.

ARTICLE 2 – CANAUX DE VENTE ET PERIMETRE DE VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport peuvent être disponibles à l'agence multimodale Synchro / SNCF, auprès des points bus, des conducteurs de bus, des distributeurs automatiques ou sur la e-boutique du site synchro.grandchambery.fr.

Tous les titres de transport sont valables sur l'ensemble des lignes du réseau Synchro Bus (hors lignes Synchro Montagne 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 synchro.grandchambery.fr, dans la rubrique « Tarifs et boutique », « Tickets et abonnements bus » ou en annexe 1.

ARTICLE 3 –TARIFICATION ET PAIEMENT

3.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible sur synchro.grandchambery.fr à l'agence multimodale Synchro / SNCF dans le guide Synchro « Les tarifs » et en Annexe 1. Les prix sont révisables chaque année. L'information tarifaire est fournie au Client avant la finalisation de son achat.

Une tarification solidaire est applicable sur les abonnements annuels et le carnet de 10 voyages sous conditions :

- Etre résident d'une commune de Grand Chambéry
- Avoir un quotient familial inférieur ou égal à 690€
- Etre demandeur d'emploi (pour le carnet 10 voyages)

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 CHAMBERY 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 CHAMBERY.

L'envoi des factures par KEOLIS CHAMBERY 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.

KEOLIS CHAMBERY 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.

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 (loi n°2007-1224 du 21 août 2007) de voyageurs et ses modalités pratiques définies par Grand Chambéry (voir paragraphe sur les conditions de remboursement).

3.2 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement : Par chèque à l'ordre de KEOLIS CHAMBERY, en espèces, en carte bancaire, en bon d'achat Synchro Bus

3.3 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 4 et 10 mensualités selon la tranche d'âge (cf. contrat d'abonnement) sous réserve d'acceptation du dossier par KEOLIS CHAMBERY.

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 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 10 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 KEOLIS CHAMBERY 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.

3.5 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 CHAMBERY. 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.

Si d'autres produits sont chargés sur la carte Oûra, le ticket liberté ne sera comptabilisé que lorsque l'ensemble des autres titres seront épuisés.

3.6 Le mandat SEPA :

Le paiement par prélèvement SEPA (pour « Single Euro Payments Area ») est un paiement à l'initiative de KEOLIS CHAMBERY sur la base d'une autorisation préalable donnée par le payeur, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le payeur, autorise KEOLIS CHAMBERY 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 CHAMBERY de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Client KEOLIS CHAMBERY.

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 CHAMBERY en cas de litige. KEOLIS CHAMBERY 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 CHAMBERY 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 CHAMBERY, 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.

3.7 Changement de domiciliation bancaire pour les détenteurs d'un abonnement en prélèvement automatique ou d'un ticket libéré :

Il appartient au Client d'informer dans les meilleurs délais KEOLIS CHAMBERY 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 CHAMBERY 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 CHAMBERY, qui devra confirmer ce changement dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

3.8 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 CHAMBERY 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 CHAMBERY par email à info@synchro-bus.fr.

La récupération de l'achat sur internet doit se faire dans un délai de deux mois (validation à bord du bus pour récupérer la commande). Si ce délai est dépassé, une demande de remboursement doit être effectué par le Client par mail à info@synchro-bus.fr (hors titre mensuel).

3.9 Définition et fonctionnement du ticket SMS : Prix, paiement et facturation

Le ticket SMS est uniquement utilisable pour les services Synchro BUS (hors lignes Synchro Montagne).

Le ticket SMS constitue un contrat entre le Client et KEOLIS CHAMBERY 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 : le 93073. Le Client doit envoyer le code de commande « 1H » (les majuscules

et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre) à ce numéro court afin de procéder à 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 en capacité d'envoyer et recevoir des SMS.

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.

Le tarif en vigueur depuis le 1er juillet 2020 de ce titre est de 1,40€ qui sera facturé sur l'abonnement mensuel téléphonique du Client (en dehors du cout SMS facturé par l'opérateur). Ou 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.

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 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 (ex : 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 racheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

Le Client doit acheter son ticket SMS à l'arrivée du véhicule, 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.

3.9.2 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.

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.

Les conditions d'achat au Ticket SMS pour le Client sont :

- De s'assurer que le téléphone portable aura suffisamment de batterie sur la durée de validité du ticket SMS et qu'il est accès au réseau de téléphonie mobile.
- D'être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique

3.9.3 Délais de rétractation

Le ticket SMS n'est ni modifiable ni annulable. Tous les tickets SMS vendus par KEOLIS CHAMBERY 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.

3.9.4 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.

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.

ARTICLE 4 – UTILISATIONS DU TITRE DE TRANSPORT

4.1 Conformément au règlement d'exploitation du réseau Synchro BUS (accessible sur le site synchro.grandchambery.fr rubrique « Se déplacer », « Bus »), **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.

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 (8€) au Client, selon le tarif en vigueur.

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.

Durant la période de reconstitution de la carte, il appartient au Client de se munir des titres de transport nécessaires à ses déplacements. En aucun cas le remboursement des droit/ou titres acquis sur l'ancienne carte ne peut être demandé.

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 (8€ de frais de reconstitution de carte), 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 CHAMBERY 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.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE RESERVATION DU SERVICE TRANSPORT A LA DEMANDE

Le Règlement d'exploitation spécifique du service de transport à la demande Conditions générales forment le contrat de transport des Clients du TAD. Le Règlement est accessible sur le site synchro.grandchambery.fr dans la rubrique « Se déplacer », « Bus », « Transport à la demande ».

Ce service fonctionne sur réservation obligatoire. Toute réservation réalisée moins de deux heures avant le départ sera refusée. La réservation peut être effectuée par téléphone (ALLO Synchro 04 79 68 73 73) ou par internet sur notre plateforme de réservation : <https://voyageur.tad-chambery.viacitis.net> (identifiants de connexion sur demande par téléphone).

Le Client doit se présenter au lieu de prise en charge 5 minutes avant l'heure de rendez-vous convenue.

Toute modification ou toute annulation d'une réservation doit être signalée par téléphone au plus tard deux heures avant le déplacement. Pour les trajets prévus avant 10h, l'annulation doit être réalisée la veille avant 17h30.

Toute réservation annulée moins de deux heures avant le déplacement sera considérée comme une « non-présentation ». La non-présentation répétée sans prévenance préalable constitue une cause de radiation de service.

ARTICLE 5 – GARANTIES

KEOLIS CHAMBERY garantit le Client contre les défauts cachés des produits achetés. KEOLIS CHAMBERY garantit également la conformité des produits lorsque les produits ne sont pas conformes à l'usage attendu et à la description faite dans le cadre de la garantie légale de conformité.

Dans toutes les situations, KEOLIS CHAMBERY n'accorde aucune garantie supplémentaire à celles qui lui sont imposées par la loi.

ARTICLE 6 – FRAUDE ET NON-PAIEMENT

6.1 Fraude

6.1.1 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.

6.1.2 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.

6.1.3 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.

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

6.1.5 L'offre TROC'IT :

Le Troc'it permet une annulation du procès-verbal du Client contre l'achat d'un abonnement annuel du réseau Synchro bus.

Le Client ne peut bénéficier de Troc'it qu'une seule fois. Si le contrevenant a déjà bénéficié de l'offre, le PV reste dû.

L'offre Troc 'It est valable pendant 10 jours à compter de la date de la verbalisation sur présentation du PV notifiant le Troc'it à l'agence multimodale Synchro/SNCF.

Le PV sera alors échangé contre l'achat au comptant (carte bancaire, espèce, chèque) d'un abonnement annuel dont la somme doit être supérieure ou égale au montant du PV. Une tarification spécifique est détaillée en annexe 2.

Lors de la souscription, l'abonnement Troc'it doit obligatoirement débiter dans les 10 jours suivant la verbalisation.

L'offre Troc'it est valable uniquement pour les procès-verbaux d'infraction établies suite à un défaut de titre de transport.

L'abonnement suite au Troc'it n'est ni modifiable ni remboursable.

6.2 Retards 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.

6.2.1 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.

6.2.2 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, une première lettre de relance est envoyée 10 jours après le rejet par la banque. Cette lettre notifie au client que sa carte de transport sera suspendue 30 jours après la date du rejet par la banque, à défaut de régularisation. Une mise en demeure (LRAR) est envoyée 35 jours après le rejet de la banque, cette deuxième lettre de relance informe l'utilisateur que le contrat d'abonnement sera résilié de plein droit dans 15 jours, soit 50 jours après la date du rejet de la banque.

6.2.3 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.

6.2.4 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).

6.3. 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 et au Conditions générales d'utilisation du site internet.

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 CHAMBERY, à tout moment, de l'accès à la prestation proposée sur le site internet, quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

KEOLIS CHAMBERY 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...).

6.4. Cas particulier de l'utilisation du ticket SMS

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Synchro Bus, le Client doit avoir la 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.

ARTICLE 7 – FIN DU CONTRAT

7.1 Utilisation du Client détenteur d'un ticket unique sur un support physique ou dématérialisé.

Une fois le titre de transport utilisé, la relation contractuelle s'achève.

7.2 Résiliation de l'abonnement annuel

7.2.1 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 CHAMBERY ou sur synchro.grandchambery.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 ou 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 CHAMBERY
- Cessation d'activité (licenciement, 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 courrier, auprès du Service Client Synchro.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de changement et/ou déclaration de Quotient Familial ultérieur à la date de souscription du contrat.

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 cinq 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.

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, par mail ou par courrier.

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.

7.2.2 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.

7.3 Résiliation à l'initiative de KEOLIS CHAMBERY

L'abonnement peut être résilié de plein droit par KEOLIS CHAMBERY, 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 CHAMBERY 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 CHAMBERY 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 CHAMBERY se réserve le droit de bloquer la carte Oûra considérée et d'inscrire le Client sur une liste d'opposition.

7.4 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.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies auprès du Client, font l'objet de traitements sous la responsabilité de KEOLIS CHAMBERY, 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 billettique Oûra (Editeur Conduent).

Conformément à la réglementation applicable, en particulier à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et libertés » modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27/04/2016, l'éditeur de billettique Oûra (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 CHAMBERY par courriel à l'adresse suivante : dpo.chambery@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 36 mois maximum après 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 CHAMBERY est alors en mesure de vous solliciter pour une période de 3 années maximum, à compter de la date de votre dernière action positive (achat, etc.). Votre consentement peut être retiré à toute occasion en contactant le service client ou le Délégué à la protection des données à l'adresse mail suivante : dpo.chambery@synchro-bus.fr.

KEOLIS CHAMBERY ne revend pas vos données personnelles à des tiers.

KEOLIS CHAMBERY 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.

Pour en savoir plus sur la protection de vos données personnelles, vous pouvez consulter la « Politique de confidentialité » disponible sur le site internet synchro.grandchambery.fr.

ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, adapter, en totalité ou en partie, les marques réservées, les œuvres protégées par le droit d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle dont KEOLIS CHAMBERY ou Grand Chambéry sont titulaires.

ARTICLE 10 – 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.

ARTICLE 11 – MEDIATION

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de KEOLIS CHAMBERY 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.

ARTICLE 12 – APPLICATION ET MODIFICATION

10.1. KEOLIS CHAMBERY se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Ventes. Les nouvelles Conditions générales seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification qui s'appliqueront à compter de leur publication sur le site internet de Synchro-bus.

ARTICLE 13 – 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 françaises.

Annexe 1 :

	DURÉE DE VALIDITÉ	TARIF	À BORD	POINT BUS <small>(liste disponible sur synchro-bus.fr)</small>	AGENCE COMMERCIALE	DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES	E-BOUTIQUE synchro-bus.fr	TÉLÉPHONE
TICKET LIBERTÉ Valable uniquement avec la carte OÛRAL. Paiement à la fin du mois par prélèvement automatique.	1 heure	1€20	-	-	✓	-	-	-
TICKET 1 VOYAGE	1 heure	1€40	-	✓	✓	✓	✓	-
TICKET SMS Envoi d'un SMS à bord du bus	1 heure	1€40	-	-	-	-	-	✓
TICKET DE DÉPANNAGE	1 heure	1€70	✓	-	-	-	-	-
TICKET 2 VOYAGES		2€60	✓ <small>valable le jour de l'achat</small>	✓	✓	✓	✓	-
CARTE 10 VOYAGES	1 heure	12€	-	✓	✓	✓	✓	-
CARTE 10 VOYAGES TARIF ÉCO <small>(sous conditions d'accès)</small>	1 heure	7€50	-	✓	✓	✓	✓	-
TITRE 24 H	24 heures	4€50	✓	✓	✓	✓	✓	-
BILLET DE GROUPE / À partir de 10 personnes Réservé uniquement aux établissements scolaires, aux maisons de l'enfance et aux centres aérés.		0,60€	Titre uniquement sur demande					

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

OÙ VOUS PROCURER VOTRE ABONNEMENT MENSUEL

DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES
Arrêts Gare, Cévennes, Halles, Curial et près de l'agence Synchro / SNCF.

E-BOUTIQUE
synchro-bus.fr

AGENCE COMMERCIALE

VENTE PAR CORRESPONDANCE

POINT BUS
Liste disponible sur synchro-bus.fr

OÙ VOUS PROCURER VOTRE ABONNEMENT ANNUEL

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.

Annexe 2:

Grille tarifaire TRC'IT

QUOTIENT FAMILIAL	TARIF	4 - 11 ans	12 - 25 ans	26 - 64 ans	65 ans et +
Supérieur à 690	A	92 €	187 €	362 €	187 €
De 591 à 690	B	72 €	94,50 €	182 €	94,50 €
De 491 à 590	C	72 €	72 €	110 €	72 €
De 1 à 490	D	72 €	72 €	72 €	72 €