

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION ALES'Y

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après « CGVU ») ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Ales'Y. Les CGVU sont conclues entre la société Keolis Alès (ci-après « Keolis Alès ») et toute personne physique (ci-après « le Client »), effectuant un achat auprès d'un conducteur, en Maison des Mobilités Ales'Y ou sur la eBoutique.

Keolis Alès et le Client (ci-après dénommés conjointement les « Parties ») conviennent que leurs relations sont régies par les présentes CGVU.

Le Client reconnaît avoir lu et accepté les CGVU. En conséquence, toute commande finalisée par un Client vaut pleine et entière acceptation des présentes CGVU dans leur intégralité.

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1^{er} septembre 2024 et demeurent accessibles à l'adresse suivante : Maison des Mobilités Ales'Y, 15 Avenue du Général de Gaulle 30100 ALES et sur www.alesy.fr. Keolis Alès se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 5 jours à compter de leur publication sur le site internet www.alesy.fr. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

1. CONDITION D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

1.1 - Les tickets et carnets

Les tickets et carnets ne sont pas personnels et donc cessibles. Le titre de transport correspondant se présente sous la forme d'un badge anonyme numéroté. Cette carte anonyme permet de charger les titres de transport occasionnels du réseau Ales'Y (tickets et carnet). Son tarif s'établit à 2,00 € et elle est valable 7 ans. La carte anonyme peut faire l'objet d'un remboursement contre remise de cette dernière aux agents commerciaux de la Maison des Mobilités.

En cas d'achat auprès d'un conducteur, un reçu d'achat sous forme de ticket thermique est remis au Client et fait office de titre de transport.

Le titre de transport doit être validé à chaque montée (hors achat à bord) et doit être présenté par le Client aux contrôleurs en cas de contrôle.

1.2 - Les abonnements

L'abonnement et le titre de transport correspondant sont strictement personnels et incessibles.

Le contrat d'abonnement est conclu entre l'abonné Keolis Alès, délégataire du réseau Ales'Y, ci-après dénommé Ales'Y.

Le titre de transport correspondant se présente sous la forme d'un badge nominatif numéroté, comportant la photographie, le nom et le prénom du titulaire ci-après dénommé « l'abonné ». Cette carte nominative permet de charger tous les titres de transport du réseau Ales'Y (tickets, carnets et abonnements). Son tarif s'établit à 5,00 € et elle est valable 7 ans.

L'ensemble des abonnements permettent de voyager de façon illimitée sur la durée de la période achetée et sur le périmètre correspondant (zone 1 et ou zone 2).

Le titre de transport doit être validé à chaque montée et doit être présenté par l'abonné aux contrôleurs en cas de contrôle. En cas de doute sur l'identité de l'abonné, la communication d'un justificatif d'identité peut être exigée.

1.3 - Durée de validité des titres

Le ticket unité, le carnet 10 tickets (y compris tarif réduit) et le ticket groupe sont soumis aux conditions suivantes :

Durée de validité Zone 1 : 1h

Durée de validité Zone 2 : 1h30

Correspondance autorisée dans la limite de validité du titre dans la zone choisie.

Aller et Retour interdit.

Le ticket journée ainsi que tous les abonnements sont soumis aux conditions suivantes :

Voyages illimités dans les zones choisies et jusqu'à fin de validité du titre.

2. TARIFS

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en Maison des Mobilités Ales'Y, sur le Site www.alesy.fr, et sont révisables chaque année.

Au 1^{er} septembre 2024, les tarifs s'établissent comme suit :

TICKETS

- Ticket unité :
Zone 1 : 1,10 € (+0,10 € pour un achat à bord)
Zone 2 : 1,80 € (+0,20 € pour un achat à bord)
- Ticket journée BANG : 4,00 € toutes zones
- Carnet de 10 tickets :
Zone 1 : 10,00 €
Zone 2 : 16,00 €
- Carnet de 10 tickets à tarif réduit :
Zone 1 : 9,00 €
Zone 2 : 15,00 €
- Ticket groupe (prix au ticket) :
Zone 1 : 0,90 €
Zone 2 : 1,50 €

ABONNEMENTS

- Abonnement mensuel PASTEL (tout public) :
Zone 1 : 29,00 €
Zone 2 : 40,00 €
- Abonnement trimestriel PASTEL (tout public) :
Zone 1 : 87,00 €
Zone 2 : 120,00 €
- Abonnement semestriel PASTEL (tout public) :
Zone 1 : 174,00 €
Zone 2 : 240,00 €
- Abonnement annuel PASTEL (tout public) :
Zone 1 : 319,00 €
Zone 2 : 390,00 €
- Abonnement mensuel GINKO (-26 ans SMTBA) :
Zone 1 : 11,00 €
Zone 2 : 17,00 €
- Abonnement trimestriel GINKO (-26 ans SMTBA) :
Zone 1 : 33,00 €
Zone 2 : 51,00 €

- Abonnement semestriel GINKO (-26 ans SMTBA) :
Zone 1 : 66,00 €
Zone 2 : 102,00 €
- Abonnement annuel GINKO (-26 ans SMTBA) :
Zone 1 : 110,00 €
Zone 2 : 170,00 €
- Abonnement annuel SCOLAIRE PLUS : 72,00 € toutes zones
- Abonnement annuel IVOIRE (+65 non-imposables et invalides MDPH +80% SMTBA) : Gratuit
- Abonnement annuel IRIS (non-imposables percevant moins de 579€ d'allocation France Travail ou bénéficiaires du RSA SMTBA) : Gratuit
- Abonnement mensuel AZURE (bénéficiaires de la CMU-C ou AME SMTBA) :
Zone 1 : 14,50 €
Zone 2 : 20,00 €
- Abonnement multimodal mensuel BANG (tout public) : 45,00 €
- Abonnement multimodal annuel BANG (tout public) : 395,00 €

3. PAIEMENT

Keolis Alès 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 qui est toujours ouvert. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. Les abonnements peuvent être proposés en prélèvement automatique SEPA.

5.1 - Dispositions particulières pour les Abonnements :

Le prélèvement SEPA (pour « Single Euro Payments Area ») est un paiement à l'initiative de Keolis Alès sur la base d'une autorisation préalable donnée par le Client, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le Client, autorise Keolis Alès 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 peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents qui s'effectuent par un prélèvement automatique. Chaque mensualité est prélevée selon l'échéancier remis au Client lors de la souscription de l'Abonnement. Lors de la première souscription d'un Abonnement, le Client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. L'Abonnement est ensuite payé par prélèvement(s) automatique(s) sur le compte bancaire ou postal correspondant. Les éventuels frais bancaires occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur. Keolis Alès notifiera au Client (par courriel ou courrier postal), tout changement de tarif et/ou tout nouvel échéancier ou modification d'échéancier, au moins 30 jours calendaires avant la date de prélèvement et à chaque changement de tarif annuel pour l'année à venir. En cas de changement de Payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire : le Client (ou son nouvel établissement bancaire dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire) doit le signaler avant le 25 du mois en cours en Maison des Mobilités Ales'Y, sur le site www.alesy.fr, ou par courrier auprès du Service Client Ales'Y avant le 20 du mois en cours. Le Client (ou son nouvel établissement bancaire dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire) remplit alors 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. En cas de non-respect de cette obligation, le Client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Alès en cas de litige. Le Client 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 modification ou de révocation du mandat, le Client doit se rendre en Maison des Mobilités Ales'Y. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide. A défaut, la résiliation du Contrat d'Abonnement par prélèvement automatique sera immédiate. En cas de souscription d'un nouvel Abonnement ou de prolongation de l'Abonnement souscrit initialement, le mandat signé par le Client demeure valable. Les changements dans les prélèvements correspondants, émis après modification, seront indiqués selon la procédure dite d'amendement du mandat, transmis par Keolis Alès.

4. DROIT DE RETRACTATION

Le Client est informé et reconnaît que, en application de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, les produits du Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Toute validation de commande et du paiement par le Client ne donnera lieu en conséquence à aucun droit de rétractation.

5. RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL

5.1- Résiliation du contrat d'abonnement à l'initiative du Payeur ou de l'Abonné.

Le remboursement sera fait sur les mois d'abonnements non utilisés.

Une résiliation anticipée est possible dans les cas suivants : déménagement hors réseau Ales'Y, changement d'établissement scolaire hors réseau Ales'Y, hospitalisation de plus d'un mois, longue maladie reconnue par la sécurité sociale et décès.

Une pièce justificative sera demandée en complément de la procédure de résiliation détaillée ci-après. Dans les cas de résiliation anticipée légitime cités ci-dessus et uniquement, aucun frais de résiliation ne sera appliqué.

La demande de résiliation doit être faite par lettre recommandée, accompagnée du ou des titres de transport correspondant(s) et adressée à Ales'Y, service commercial, 389, Chemin du Viget 30100 ALES. Le titre de transport sera informatiquement suspendu.

La régularisation sera effective à réception du courrier envoyé en recommandé avec avis de réception. Dès lors, si le client désire voyager les jours qui suivent, il devra être muni d'un titre de transport en règle. Aucune compensation ne sera effectuée par Ales'Y.

5.2 Résiliation du contrat d'abonnement à l'initiative de Ales'Y.

Le contrat peut être résilié de plein droit par Ales'Y pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement (fausse déclaration, constitution des pièces fournies par l'abonné...).
- En cas de d'impayés successifs.

Le titre de transport sera informatiquement suspendu.

Ales'Y se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement à toute personne qui aurait été partie, Abonné ou Payeur, à un contrat d'abonnement précédemment résilié pour fraude ou défaut de paiement sans régularisation de sa part.

6. DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, Keolis Alès informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr

Keolis Alès s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée.

7. LITIGES ET RECLAMATIONS

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à la Maison des Mobilités Ales'Y – 15 Avenue du Général de Gaulle – 30100 Alès ou téléphoner au 04.66.52.31.31. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client de Keolis Bassin de Thau 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