

Art.1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport Ametis utilisables sur le réseau Ametis exploité par Keolis Amiens et s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment, avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation de la carte de transport GO! le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Amiens applicable à l'ensemble du réseau Ametis et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles auprès des Espaces Mobilité et sur le site www.ametis.fr

Keolis Amiens se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente, Règlement d'Exploitation et Conditions d'Utilisation de la carte de Transport GO! Dans ce cas, les clients en seront informés par voie de publication dans les bus et sur le site internet www.ametis.fr

Art.2 - Abonnement

2.1 Tout abonnement valable sur le réseau Ametis est strictement personnel et incessible.

2.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte GO! nominative ou anonyme. L'abonnement sera chargé sur celle-ci.

2.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Ametis. 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 associées et du Règlement d'exploitation du service.

2.4 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Amiens pour lui permettre de gérer ses contrats.

Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo et/ou de ses données personnelles au format numérique, par Keolis Amiens.

Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte GO! et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les agents.

2.5 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'une tarification solidaire ou d'un statut personnalisé, sont exactes.

Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

2.6 S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au véhicule de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Art.3 – Tarification et paiement

3.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible auprès des Espaces Mobilité, sur le site internet www.ametis.fr et sont révisibles selon les délibérations prises par Amiens Métropole en matière de tarification.

3.2 Keolis Amiens 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 toujours ouvert. En cas d'impayé, une relance sera envoyée pour régulariser la situation sous 7 jours. En cas de non-régularisation avant le 30 de chaque mois, le payeur sera inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne pourra 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.

3.3 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.

3.4 Dispositions particulières pour les abonnements annuels :

3.4.1 Les abonnements annuels peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par prélèvement automatique en 12 mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Amiens. La première mensualité est due lors de la souscription de l'abonnement, quelle que soit sa date de début de validité.

3.4.2 Paiement par prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Amiens sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise Keolis Amiens à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. La demande de prélèvement doit être faite avant le 15 du mois précédant le premier jour d'abonnement. Chaque mensualité est prélevée le 5 de chaque mois pendant 11 mois (1^{er} versement comptant).

Lors de la 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.

Il appartient au client 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 Amiens de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via AMETIS - Centre d'exploitation et maintenance - Service Gestion des abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery.

Tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 20 du mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. 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 Amiens en cas de litige.

Keolis Amiens notifiera au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date du 1^{er} prélèvement en fournissant un échéancier annuel. 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 contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Amiens se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit adresser un courrier A/R à AMETIS – Service Commercial - Centre d'exploitation et maintenance - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery.

Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

Art.4 – Utilisation du titre

4.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée dans chaque bus Ametis, même en correspondance.

4.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves, épidémie...), 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, vol ou d'oubli de sa carte GO! et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

- En cas de changement et/ou déclaration de Quotient Familial ultérieur à la date de souscription du contrat.

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

4.4 En cas de perte ou de vol de sa carte GO! le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en Boutique Ametis et sur le site internet www.ametis.fr et est susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte (carte nominative uniquement)

4.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement d'exploitation. Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte (carte nominative uniquement).

Art.5 – Résiliation de l'abonnement

5.1 L'abonnement mensuel ne peut en aucun cas être résilié.

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

5.2.1 Mutation professionnelle hors du périmètre d'Amiens Métropole imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel.

5.2.2 Changement d'affectation d'établissement scolaire hors du périmètre d'Amiens Métropole de l'abonné dans le cadre d'un abonnement annuel.

5.2.3 Décès de l'abonné

5.3 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 AMETIS - Service Commercial - Centre d'exploitation et maintenance - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery.

5.4 Abonnement payé au comptant : l'abonné est alors débité des mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat. Le remboursement s'effectue au prorata temporis restant à courir à hauteur d'1/12ème de l'Abonnement de l'année souscrit. Tout mois entamé reste dû.

5.5 Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Amiens avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

5.6 Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

5.7 Keolis Amiens peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Lorsque 1 échéance ou plus reste impayée.
- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs.
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.

5.8 Keolis Amiens se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

Art.6 – Confidentialité et protection des données personnelles

6.1 Keolis Amiens propose des supports déclaratifs permettant de ne pas figurer dans le fichier client et anonymes.

6.2 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 GO!

6.3 Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques ou d'enquêtes, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client. A l'exception de la prospection commerciale qui repose sur votre consentement, ces différents traitements sont fondés sur l'exécution du contrat d'abonnement. Les données sont destinées aux services de Keolis Amiens qui est responsable du traitement. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Amiens / Ametis / Buscycllette. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur www.ametis.fr et dans les Espaces Mobilités Ametis & Buscycllette. Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression, de limitation du traitement, ainsi qu'à la portabilité de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ses droits, ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données personnelles, à AMETIS Centre d'exploitation et maintenance – Service Gestion des abonnements – 9 rue Paul Emile Victor – 80136 Rivery. Le client peut également s'adresser directement à notre Délégué à la Protection des données par mail à dpo@ametis.fr.

6.4 Dans le cadre de notre démarche qualité, un dispositif d'enregistrement des appels du centre de relation clientèle peut être mis en place. Ce dispositif permet aussi bien de mesurer le niveau des réclamations reçues qu'à accompagner les équipes en cas de conflits. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Keolis Amiens à développer et à améliorer ses services. Conformément à la réglementation applicable, ces enregistrements sont conservés pour une durée de 91 jours par Keolis Amiens, responsable de traitement. Ces enregistrements sont destinés au responsable du service clientèle. Le client dispose des mêmes droits énumérés à l'article 6.3 pour s'opposer à l'enregistrement de son échange téléphonique.

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

Art.7 - Réclamations

Pour toute demande de résiliation et/ou de remboursement, le client pourra écrire à AMETIS - Centre d'exploitation et de maintenance - Service Gestion des abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery, ou téléphoner au 03 22 710 710 (Tapez 3) ou envoyer un mail à relationclientele@ametis.fr

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 le Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service Client Keolis Amiens 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 80303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Art. 8 – Application et modification

8.1 Keolis Amiens se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de Keolis Amiens/ Ametis.

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