

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir la délivrance et l'utilisation de la carte sans contact émise par le réseau Ametis associée au système billettique du réseau Ametis mis en place dans le cadre des transports publics de voyageurs de l'agglomération d'Amiens. Elles s'appliquent à la fois au payeur et au porteur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit la carte sans contact.

La détention et l'utilisation de la carte sans contact valent acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Un exemplaire de ces Conditions Générales d'Utilisation est disponible en Boutique Ametis et sur le site [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr). Le client en est informé lors de la délivrance de sa carte : il lui appartient d'en prendre connaissance. Keolis Amiens, exploitant du réseau Ametis, se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Dans ce cas, les clients en seront informés par voie de publication dans les bus et/ou sur le site [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr).

#### Art.1 – Modalités d'obtention de la carte sans contact

**1.1** – La carte sans contact est une carte sans contact, personnalisée au nom, prénom et photo du porteur. Elle peut servir de support à une grande partie des titres de la gamme tarifaire du réseau Ametis.

**1.2** – La carte sans contact émise par Keolis Amiens reste sa propriété : elle est mise à disposition du porteur pour voyager. Le porteur de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte mise à sa disposition.

**1.3** – La carte sans contact est rigoureusement personnelle et intransmissible.

**1.4** – La carte sans contact émise par le réseau Ametis peut être obtenue en Espace Mobilité Ametis en fournissant les renseignements suivants : nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone et adresse mail du porteur, nom du représentant légal pour les porteurs mineurs. Une photographie récente, de face et visage apparent du haut du front au menton. Celle-ci peut être réalisée directement en Espace Mobilité Ametis.

#### Art.2 – Durée de validité de la carte sans contact et modification de certaines informations

**2.1** – Pour bénéficier d'un tarif réduit, le client doit se rendre en Espace Mobilité Ametis pour présenter les justificatifs adéquats et faire charger un profil spécifique (scolaire de plus de 16 ans, étudiant de plus de 25 ans) sur sa carte sans contact. Ce profil a une durée de validité limitée et doit être mis à jour ou prolongé au 1<sup>er</sup> Juillet en Espace Mobilité Ametis sur présentation de justificatifs.

**2.2** – Il est rappelé au client que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à lui remettre un bien ou un service constitue une escroquerie pénalement sanctionnée. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

**2.3** – La carte sans contact a une durée de vie illimitée à partir du moment où le client en prend soin.

**2.4** – Le changement de nom est gratuit sur présentation de la pièce justificative correspondante. La carte sans contact émise par le réseau Ametis sera rééditée par celui-ci.

#### Art.3 – Chargement de la carte sans contact et utilisation des titres

**3.1** – Une grande partie des titres sans contact de la gamme tarifaire du réseau Ametis peut être chargée sur la carte sans contact. Toutefois, la possibilité de chargement de certains titres n'est donnée que si la carte est chargée du profil associé.

**3.2** – Le client peut charger des titres de transport Ametis sur sa carte dans les lieux de vente habituels : Espace Mobilité Ametis, Points Relais agréés (liste [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr)), sur les Distributeurs Automatiques de Titres, ou par correspondance. **3.3** – Il est possible d'ajouter un titre supplémentaire sur une carte déjà chargée d'un titre.

Dans ce cas, le valideur privilégie le titre de transport le plus ancien ou le contrat le plus long.

**3.4** – Les profils ouvrant des droits à réduction ne peuvent être chargés qu'en Espace Mobilité Ametis.

**3.5** – En cas d'impayés, le payeur est inscrit dans une liste de restriction : cela a pour effet d'invalider le titre impayé et ne permet plus au porteur d'utiliser ce titre de transport jusqu'à la régularisation, en Espace Mobilité Ametis, des sommes dues.

#### Art.4 – Chargement de la carte sans contact et utilisation des titres

**4.1** – La carte sans contact doit obligatoirement être validée à la montée dans les bus. Il est inutile de retirer la carte sans contact de son étui pour la valider. Pour valider, il suffit de poser la carte devant le lecteur :

- le signal vert s'allume : le porteur de la carte peut passer
- le signal rouge s'allume : un message indique la raison de ce refus. Le porteur de la carte doit descendre du bus ou acheter un titre valable.

**4.2** – Il n'est pas possible de valider pour plusieurs personnes avec une seule carte sans contact, la seconde validation étant considérée comme une erreur.

**4.3** – Lors d'un contrôle, la carte sans contact doit être présentée à l'agent. En cas de doute sur l'identité du porteur de la carte, il peut être demandé un justificatif d'identité.

**4.4** – Toute utilisation irrégulière de la carte sans contact constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. Toute utilisation frauduleuse de la carte sans contact (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers) constatée lors d'un contrôle entraîne son retrait immédiat et peut donner lieu à des poursuites judiciaires contre le fraudeur.

**4.5** – La carte sans contact vierge ne constitue pas un titre de transport.

**4.6** – En cas de mauvais fonctionnement de la carte sans contact émise par le réseau Ametis, non imputable au porteur, celui-ci peut en demander le remplacement gratuit en boutique Ametis.

**4.7** – La carte sans contact nécessite quelques précautions : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou de basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement recommandé d'utiliser un étui pour la préserver.

En cas de mauvais fonctionnement de la carte sans contact émise par le réseau Ametis, imputable au porteur, des frais (tarif en vigueur) seront demandés pour l'établissement de la nouvelle carte sans contact.

#### Art.5 – Perte / Vol

**5.1** – En cas de perte ou de vol de la carte sans contact émise par le réseau Ametis, le client doit contacter Ametis au 09.70.82.07.22 le plus rapidement possible pour que sa carte soit mise en opposition et de confirmer la perte ou le vol en Espace Mobilité Ametis ou par courrier à AMETIS - Centre d'exploitation et maintenance – Service Gestion des abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery. Il doit ensuite se rendre en Espace Mobilité Ametis, qui établira, en présence du porteur, une nouvelle carte sans contact. Celle-ci sera créée à l'identique du profil et des titres Ametis chargés et utilisés au moment de la mise en opposition, moyennant le paiement du coût de réédition de la carte selon le tarif en vigueur (une pièce d'identité du porteur et une photographie vous seront demandées). Aucun remboursement n'aura lieu (ni des titres, ni de la carte).

**5.2** – Une carte sans contact mise en opposition par Ametis ne peut plus être utilisée sur le réseau Ametis.

#### Art.6 Confidentialité et Protection des Données personnelles

**6.1.** Keolis Amiens propose des supports anonymes et déclaratifs permettant de ne pas figurer dans le fichier client. Dans ce cas, l'ensemble des demandes de création de cartes, chargement de statut et achat de titres de transport ne peut se faire au travers de la e-boutique.

**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, 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 / Buscyclette. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité disponible sur [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr) et dans les Espaces Mobilités Ametis & Buscyclette.

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 via [reseau-ametis.dpo@keolis.com](mailto:reseau-ametis.dpo@keolis.com)

**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](http://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 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](mailto: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 80 303- 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### Art.8 – Application et modifications

**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.