

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation du titre Post payment utilisable sur le réseau Ametis exploité par Keolis Amiens et s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions générales d'Utilisation de la carte 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 de Vente et d'Utilisation et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale Ametis, et sur le site [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr).

#### Art.1 – Le post-payment

**1. 1** Le post-payment est un titre de transport valable sur le réseau Ametis. Le titre est chargé sur une Carte GO!.

**1. 2** Le voyageur qui souhaite bénéficier du tarif post-paiement doit être titulaire d'une carte GO! nominative. Son établissement nécessite d'être inscrit dans le fichier clients Ametis.

**1. 3** Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau Ametis (formulaire d'inscription daté et signé, pièces justificatives et RIB). La signature d'un contrat 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.

**1. 4** En souscrivant au Post payment, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Amiens pour lui permettre de gérer son contrat.

**1. 5** Le client atteste que les informations qu'il fournit 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.

**1. 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.2 – Tarification et paiement

**2. 1** Le tarif Post payment est indiqué en euros TTC dans la grille tarifaire disponible dans nos espaces mobilité, sur le site internet [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr) et est révisable chaque année par Amiens Métropole.

**2. 2** Keolis Amiens se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat et/ou établissement d'une carte GO! Chargée d'un titre Post payment ou abonnement annuel 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.

**2. 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 la carte GO!. Il peut prendre en charge plusieurs cartes GO! et titres.

**2. 4** Les validations rentrant dans le calcul du montant prélevé sont prises en compte du 1<sup>er</sup> de chaque mois à la fin de celui-ci.

**2. 5** Paiement par Prélèvement.

Chaque mensualité est prélevée le 10 du mois M+1 suivant la période de validation décrite dans l'article 2.4, conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1<sup>er</sup> février 2014. 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.

Lors de la souscription du Post payment 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 Commercial – 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 courriel, au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement.

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 s'adresser à AMETIS - Centre d'exploitation et de maintenance – Service Gestion des Abonnements – 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery. En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Amiens se réserve le droit de bloquer la carte GO! et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

**2.6** L'ensemble des échanges (notifications et envoi de facture) se fait exclusivement par courriel.

Il est impératif de disposer d'une adresse email valide et d'en informer Keolis Amiens en cas de changement. Si votre fournisseur de messagerie n'accepte pas les emails envoyés par Keolis Amiens, merci d'en informer AMETIS - Service Commercial - Centre d'exploitation et maintenance - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery.

#### Art.3 – Utilisation du titre

**3. 1** Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport, doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque bus, même en correspondance.

**3. 2** Aucun remboursement des voyages effectués, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de journées gratuites décidées par Amiens Métropole 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, de vol ou d'oubli de sa carte GO! et l'établissement d'une nouvelle carte GO! chargée.

**3. 3** Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier du titre par le client (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate du titre et d'éventuelles poursuites judiciaires.

**3. 4** En cas de perte ou de vol de sa carte GO!, le client pourra suspendre sa carte sur simple appel à Ametis au 09 70 82 07 22. Il devra ensuite procéder au paiement du duplicata.

Le prix des duplicatas est disponible dans nos espaces mobilité, sur le site internet [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr) et est susceptible d'être modifié à tout moment. Le titre sera alors rechargé gratuitement sur la nouvelle Carte GO!.

**3. 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. Le titre sera alors rechargé gratuitement sur la nouvelle carte.

#### Art.4 – Résiliation du titre

**4. 1** La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante AMETIS - Centre d'exploitation et maintenance – Service Gestion des Abonnements - 9 rue Paul-Émile Victor – 80136 Rivery.

**4. 2** La demande de résiliation doit parvenir à Keolis Amiens avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

**4. 3** Keolis Amiens peut résilier le présent titre de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- 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.

**4. 4** 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.

**4. 5** Le Post Payment peut être résilié sans frais et à tout moment.

#### Art.5 – Confidentialité et protection des données personnelles

**5.1.** 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.

**5.2.** 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!.

**5.3.** 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 / 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-Émile Victor – 80136 Rivery. Le client peut également s'adresser directement à notre Délégué à la Protection des données par mail à [reseau-ametis.dpo@keolis.com](mailto:reseau-ametis.dpo@keolis.com)

**5.4.** 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 5.3 pour s'opposer à l'enregistrement de son échange téléphonique.

**5.5.** En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Amiens se réserve le droit de bloquer la carte Go ! et d'inscrire le client sur une liste d'opposition.

**5.6.** 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.6 – 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](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.7 – Application et Modifications

**7.1** 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.

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