

#### Art 1. Utilisation de la e-boutique Ametis

L'ensemble des opérations effectuées depuis la e-boutique Ametis (création/modification de la fiche client, demande de carte GO!, chargement/modification du profil, achats d'abonnement Ametis / Buscyclette) est réservé aux utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

#### Art 2. Conditions d'utilisation

Pour utiliser la e-boutique Ametis, l'internaute doit être capable juridiquement de contracter et utiliser le site conformément aux conditions générales.

Il est responsable financièrement de l'utilisation de la e-boutique faite tant en son nom que pour le compte d'un tiers, y compris mineur, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

L'internaute garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies pour lui-même ou pour le compte d'un tiers, y compris mineur. En cas de manquement, Keolis Amiens se réserve le droit de refuser la création de carte et/ou le changement de statut et/ou l'achat de titres.

#### Art.3. Utilisation de la e-boutique Ametis

La e-boutique Ametis permet :

A toute personne ne possédant pas de carte GO ! de demander la création de sa première carte sous réserve de transmission des informations et pièces justificatives requises. La e-boutique Ametis ne gère que les cartes GO ! nominatives, - à tout détenteur d'une carte GO ! nominative de demander le chargement de son statut (ou profil). Le statut « Echelon 1 », « Echelon 2 » ou « Echelon 3 » est soumis à la transmission des pièces justificatives requises. Il est rechargeable à posteriori et n'est possible qu'après validation par les services Ametis de la complétude et de l'exactitude des pièces justificatives, - à tout détenteur d'une carte GO ! nominative de demander le chargement d'un abonnement mensuel ou annuel Ametis / Consigne Buscyclette contre le paiement au comptant et en carte bleue du tarif en vigueur.

Dans ce cadre, l'internaute reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et d'utilisation des abonnements Ametis ainsi que les conditions générales de location de consigne à vélos, disponibles sur [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr)

Pour commander sur la e-boutique Ametis, l'internaute doit au préalable :

- Avoir créé son compte web,
- Avoir créé sa fiche client,
- Avoir procédé à l'association de son compte web et de sa fiche client.

#### Art. 4. Création de carte, chargement du profil

##### 4.1. Création de carte GO !

En souscrivant à une carte nominative sur la e-boutique Ametis, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Amiens. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique par Keolis Amiens.

Si le client souhaite bénéficier d'une carte anonyme ou déclarative et ainsi s'opposer à la conservation de ses données personnelles par Keolis Amiens il devra effectuer l'ensemble de ses démarches auprès des Espaces Mobilité Ametis ou Buscyclette.

##### 4.2. Chargement du profil

Le client atteste que les informations qu'il fournit et destinées à bénéficier de la tarification solidaire 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.

S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au réseau de transport Ametis 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.5. Abonnements disponibles sur la e-boutique Ametis

##### 5.1. Utilisation des abonnements

Tout abonnement valable sur le réseau Ametis/ Buscyclette est strictement personnel et incessible. Son bénéficiaire doit être titulaire d'une carte GO ! nominative.

Le chargement d'un abonnement sur la carte GO ! nominative entraîne l'acceptation par son bénéficiaire des Conditions Générales de Vente associées et du Règlement d'exploitation du service.

KEOLIS Amiens, 9 rue Paul-Émile Victor 80136 RIVERY, France SAS au capital de 654 000 euros - N°SIREN : 751 882 317 - Code APE : 4931Z - N°TVA : FR 39751882317

##### 5.2. Tarification & Paiement

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC (grille tarifaire disponible auprès des Espaces Mobilité, sur le site internet [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr)).

Ils sont révisables selon les délibérations prises par Amiens Métropole en matière de tarification.

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, 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.

Les abonnements achetés sur la e-boutique Ametis sont réglés au comptant par carte bancaire.

##### 5.3. Annulation & Remboursement des commandes

La e-boutique Ametis ne permet pas l'annulation des commandes, qu'elle qu'en soit la nature (annulation d'une demande de carte, de changement de profil, de titres).

Toute demande d'annulation et/ou de remboursement doit être effectué auprès des Espaces de Mobilité Ametis et Buscyclette, par voie postale ou par courriel auprès de [relationclientele@ametis.fr](mailto:relationclientele@ametis.fr).

Aucun abonnement mensuel n'est remboursable. Les abonnements annuels peuvent donner lieu à un remboursement dans la stricte application des conditions générales de vente et d'utilisation des abonnements Ametis ainsi que les conditions générales de location de consigne à vélos, disponibles sur [www.ametis.fr](http://www.ametis.fr).

#### 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 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.

En outre, 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 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 de 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 réclamation, 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).