

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## des titres de transport Linéad au 1<sup>er</sup> juillet 2018



**linéad**  
L'Agglo vous transporte !

### CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales régissent les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Linéad opéré par Keolis Drouais ainsi que la politique de confidentialité applicable à l'ensemble des services proposés par le réseau Linéad. Elles 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, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Drouais applicable à l'ensemble du réseau Linéad et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).

### DÉFINITION DU TICKET QR-CODE

Le ticket QR-CODE est une carte sur laquelle figure un QR-CODE.

Ce titre de transport est un support anonyme permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Il est vendu avec un nombre de voyages pré-chargé de 1 ou 2 voyages. Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule Linéad, selon qu'il s'agit d'une première montée ou d'une correspondance.

Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Chaque voyage (première montée) permet de faire des correspondances jusqu'à 40 minutes après la première validation. Les correspondances sont possibles sur toutes les lignes du réseau Linéad.

Les tickets 1 et 2 voyages doivent être utilisés par une seule personne à la fois.

Le ticket 1 voyage groupe contient 1 voyage valable pour 10 personnes au maximum voyageant ensemble. Les tickets ne sont pas nominatifs. Ils n'ont aucune date limite d'utilisation. Ils ne sont pas rechargeables.

### DÉFINITION DU TICKET TAD

Le ticket TAD est un titre de transport valable pour une personne et pour un trajet sur le service de Transport à la Demande Linéad ; il ne permet pas les correspondances avec les autres lignes du réseau Linéad. Le ticket TAD est vendu à l'unité ou par carnet de 10 tickets.

Les tickets ne sont pas nominatifs. Ils n'ont aucune date limite d'utilisation.

### DÉFINITION DU TICKET RECHARGEABLE

Le ticket rechargeable est une carte magnétique qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques.

Ce titre de transport est un support anonyme permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Il est vendu avec un nombre de voyages pré-chargé de 10, 20, ou 30 voyages. Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule Linéad, selon qu'il s'agit d'une première montée ou d'une correspondance.

Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Chaque voyage (première montée) permet de faire des correspondances jusqu'à 40 minutes après la première validation. Les correspondances sont possibles sur toutes les lignes du réseau Linéad.

Il est possible de voyager à plusieurs avec le ticket rechargeable, en saisissant le nombre de personnes transportées sur le valideur au moment de la validation.

Le ticket rechargeable n'est pas nominatif. Il n'a aucune date limite d'utilisation.

Une fois terminé, il peut être réutilisé en achetant une autre formule de 10, 20 ou 30 voyages.

### DÉFINITION DU PASS LINÉAD

Le Pass Linéad est une carte magnétique nominative qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques. Il est strictement personnel et incessible.

La création d'un Pass Linéad entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation de l'abonné et du payeur, des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service. Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription au Pass Linéad. En souscrivant au Pass Linéad, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Drouais pour lui permettre de gérer ses contrats.

Le client atteste l'exactitude des informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit. 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 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.

Les clients qui ne souhaitent pas figurer dans le fichier client peuvent utiliser la carte anonyme nommée « ticket rechargeable », étant précisé que cette carte ne permet pas d'accéder à tous les titres de transport Linéad et ne permet pas de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte.

Le Pass Linéad est délivré à l'Agence Linéad sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité récente de bonne qualité.

Le Pass Linéad est paramétré en fonction du profil du client : moins de 18 ans, moins de 28 ans, plus de 28 ans, plus de 60 ans. La condition d'âge doit être remplie le jour de la demande d'adhésion.

Le profil détermine les titres de transport que le client peut recharger sur le Pass Linéad :

- un forfait 31 jours : voyages illimités sur le réseau Linéad pendant 31 jours consécutifs, à compter du premier jour de validation du Pass Linéad dans un bus.
- un forfait 1 an : voyages illimités sur le réseau Linéad pendant 1 an à compter du jour d'achat du forfait.
- un nombre de voyages : voyages décomptés au fil des validations dans le bus.

Les rechargements du Pass Linéad sont possibles jusqu'à la date anniversaire correspondant au profil de l'abonné.

### TARIFS

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible, en agence commerciale et sur le site internet [www.linead.fr](http://www.linead.fr) ; ils sont révisables chaque 1<sup>er</sup> juillet.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement, sans titre de transport.

Pour bénéficier de certains tarifs, le client doit présenter des justificatifs complémentaires :

- le tarif Harmonie est disponible pour le forfait 1 an sur présentation de la dernière notification de la C.D.A.P.H. ou de la C.P.A.M. précisant le taux d'invalidité et la période couverte, ou d'une attestation de droits ouverts à l'A.A.H. (Allocation Adulte Handica-

pé) ou d'une attestation de droits ouverts à l'A.S.P.A. (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées).

- le tarif Transition est disponible pour le forfait 31 jours sur présentation de la dernière notification de droits, délivrée par Pôle Emploi.
- d'autres réductions peuvent être accordées sur le prix de certains titres, sous réserve de justifier de conditions particulières. Le détail de ces conditions est disponible sur demande à l'Agence Linéad ou sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).

### CONDITIONS D'UTILISATION

Le ticket QR-CODE et le ticket rechargeable doivent être validés à chaque montée dans un bus, même en correspondance. Ils sont valables sur le réseau Linéad, à l'exclusion du service de Transport à la Demande (titre et tarification spéciale).

Le ticket TAD doit être acheté et / ou composé en montant dans le bus, auprès du conducteur.

Le Pass Linéad, préalablement rechargé, est valable sur le réseau Linéad, à l'exclusion du service de Transport à la Demande. Il est strictement personnel et doit être validé à chaque montée dans un bus. Il doit être présenté lors des contrôles. En cas de doute sur l'identité du porteur, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse (falsification, contrefaçon...) du titre de transport constatée lors d'un contrôle, entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, le paiement d'une indemnité forfaitaire et le cas échéant la résiliation du titre sans préjudice de poursuites devant les tribunaux compétents.

### CONDITIONS D'ACHAT

Le ticket rechargeable est vendu à l'Agence Linéad et dans les Relais titres. Il peut être rechargé sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).

Le ticket TAD est vendu à l'Agence Linéad et à bord des véhicules.

Les tickets QR-CODE 1 et 2 voyages sont vendus à bord des véhicules. Le ticket QR-CODE 1 voyage tarif groupe est vendu uniquement à l'Agence Linéad.

Le forfait 31 jours et les packs de voyages sont vendus à l'Agence Linéad et sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).

Le tarif Transition est délivré uniquement à l'Agence Linéad sur présentation des justificatifs correspondants.

Le forfait 1 an est vendu uniquement à l'Agence Linéad.

Plusieurs titres de transport peuvent être rechargés simultanément sur un Pass Linéad ou un ticket rechargeable ; le décompte s'effectue au fil des validations. Tout forfait rechargé avant la date de fin de validité du Pass Linéad est valable jusqu'à son terme.

### ACHAT EN LIGNE

Pour utiliser le site de vente en ligne, le client doit être majeur et capable juridiquement de contracter et utiliser le site conformément aux présentes Conditions Générales.

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Une utilisation du service frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par Keolis Drouais, à tout moment, de permettre à l'utilisateur l'accès aux prestations proposées par le site.

La validation du panier puis du paiement formalise le contrat de vente passé avec Keolis Drouais.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne. La livraison des produits ou leur activation sur le titre de transport est indiquée sur le site avant la validation de la commande.

Keolis Drouais se réserve le droit d'annuler une commande en cas de défaut de paiement.

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par Keolis Drouais ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance : les titres de transport et la carte sans contact sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

Keolis Drouais est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente à distance : à moins qu'il prouve que la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'utilisateur, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

La responsabilité de Keolis Drouais ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment la présence de virus informatique, ou tout cas de force majeure.

## MODALITÉS DE PAIEMENT

Tous les titres de transport sont payables au comptant, par les moyens de paiement proposés par le point de vente. À bord des véhicules, seul le règlement en espèces est possible. L'Agence Linéad accepte les règlements en espèces et par carte bancaire. Le forfait 1 an est également payable par prélèvements bancaires SEPA (sauf tarifs spéciaux). Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire du titre de transport. Le payeur peut prendre en charge plusieurs contrats.

La vente en ligne sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr) accepte le paiement par carte bancaire uniquement.

## PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT SEPA

Le prélèvement SEPA (Single Euro Payments Area) est un paiement à l'initiative de Keolis Drouais sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat est signé par le payeur qui peut être différent de l'abonné mais qui doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (sur justificatifs). Le mandat autorise Keolis Drouais à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il se caractérise par une RUM (Référence Unique de Mandat) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Le mandat doit être signé et accompagné d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires du payeur (IBAN / BIC). Le payeur doit conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) qui figurent sur le mandat. Lors de la signature du mandat, il appartient au payeur de communiquer des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Drouais (6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux) de toute modification des dites informations, survenue au cours du contrat.

En cas de non-respect de cette obligation, le payeur ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Drouais en cas de litige. Keolis Drouais notifiera préalablement le payeur, par tout moyen (courrier, courriel, SMS) au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement. Le payeur 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 Drouais se réserve le droit de facturer des frais de gestion.

En cas de rejet pour défaut de provision, Keolis Drouais pourra représenter le prélèvement en banque, sans notification préalable du payeur. Les frais de rejet bancaire et les frais éventuels de contentieux (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur au tarif en vigueur. À défaut de règlement du litige, Keolis Drouais

applique les conditions générales relatives au traitement des impayés.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser à Keolis Drouais. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée du règlement comptant du solde du forfait par un autre moyen de paiement valide.

## IMPAYÉS

En cas d'impayé et sans régularisation de l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés dans un délai de 7 jours, Keolis Drouais signifie au payeur la résiliation et la neutralisation du ou des titre(s) concerné(s).

Le payeur reste redevable du montant impayé. En cas d'impayé relatif à un forfait annuel, s'ajoute un montant supplémentaire correspondant à la différence de prix entre une mensualité du forfait 1 an et du forfait 31 jours équivalent, multiplié par le nombre de mois consommés à la date de l'impayé.

Tout client débiteur est susceptible d'être inscrit dans le fichier de gestion des impayés.

Tout client qui utilise un titre de transport résilié est passible des amendes forfaitaires en vigueur.

Keolis Drouais 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.

## RÉSILIATION

Les titres de transport peuvent être suspendus ou résiliés de plein droit à l'initiative de Keolis Drouais en cas de fraude dans la constitution du dossier d'adhésion, d'utilisation frauduleuse du titre ou d'impayé, sans préjudice des indemnités liées à la rupture ou à l'utilisation frauduleuse.

Keolis Drouais se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude dans un délai de 3 ans.

Le forfait 1 an peut être résilié à l'initiative de l'abonné pour un des motifs suivants : décès de l'abonné, longue maladie supérieure à 6 mois, déménagement hors de l'agglomération du Pays de Dreux, mutation professionnelle imposée par l'employeur de l'abonné ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné hors de l'agglomération du Pays de Dreux.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée d'un titre de transport.

Dans tous les autres cas, la souscription d'un forfait 1 an engage le payeur pour le règlement du prix total du forfait. La demande de résiliation doit être adressée à : Keolis Drouais, 6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux, par courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs correspondants et du Pass Linéad faisant l'objet de la résiliation. La résiliation prend effet le jour de réception du courrier. Pour un forfait 1 an payé par prélèvement, ce dernier est suspendu à compter de la première échéance suivant la date de réception du courrier de résiliation. Pour un forfait 1 an payé au comptant, un remboursement est effectué pour les mois calendaires de validité entiers restants à compter de la date de réception de la demande de résiliation.

## REMBOURSEMENT

Aucun remboursement d'un titre de transport, même partiel ne peut être consenti :

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice,
- en cas de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), 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 ou vol de sa carte et l'établissement d'une nouvelle chargée des titres en cours de validité,
- en cas de non utilisation totale ou partielle du titre de transport quel qu'en soit le motif.

## PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT

En cas de dysfonctionnement d'un ticket rechargeable, un nouveau ticket équivalent, rechargé de son solde initial est délivré. Le client doit alors payer le tarif correspondant au nombre de voyages utilisés sur le ticket dysfonctionnant.

En cas de perte ou de vol d'un ticket QR-CODE, d'un ticket rechargeable ou d'un ticket TAD, aucun duplicata ne peut être réalisé.

En cas de dysfonctionnement, de perte ou vol du Pass Linéad, un duplicata est délivré au tarif en vigueur. Les forfaits et les droits restants sur la carte déféctueuse, perdue ou volée sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte.

## DONNÉES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données collectées par Keolis Drouais dans le cadre des différents services proposés par le réseau Linéad font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion des relations commerciales, 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.

Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau Linéad.

Elles sont destinées à Keolis Drouais qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne et aux filiales du Groupe Keolis.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux du Groupe Keolis et la société Keolis SA.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question par mail à [dpo.dreux@keolis.com](mailto:dpo.dreux@keolis.com) ou par courrier à Keolis Drouais 6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux.

Pour plus d'informations, consultez la Politique de confidentialité disponible sur notre site [linead.fr](http://linead.fr).

## RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le client peut écrire à Keolis Drouais, 6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux ou téléphoner à l'Agence Linéad au 02 37 42 10 10.

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 Linéad 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 - 75823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Drouais 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 [www.linead.fr](http://www.linead.fr). Les dispositions du présent document sont régies par la Loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.