

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

Mise à jour nov. 2023



Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau granddole mobilités et s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre granddole mobilités, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service et les Conditions Commerciales d'Utilisation des titres de transports le contrat de transport régissant les obligations entre le client et granddole mobilités et matérialisé par le titre de transport. L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale, en gare et sur le site granddole-mobilites.fr

Article 1 - Abonnement

1.1 Tout abonnement valable sur le réseau granddole mobilités est strictement personnel et incessible.

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte granddole mobilités nominative. La carte nominative peut se faire à la boutique Mobilité située Avenue Aristide Birand 39100 – Dole ou sous forme de demande dématérialisée sur le site granddole-mobilites.fr. Une fois la carte créée l'abonnement peut être chargé sur celle-ci.

1.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau granddole mobilités. La demande 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.

1.4 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Grand Dole Mobilités pour lui permettre de gérer ses contrats. Le client devra pouvoir justifier de la concordance entre l'identité mentionnée sur sa carte nominative et la pièce d'identité éventuellement réclamée par les contrôleurs de titres granddole mobilités.

1.5 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, 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 aux services du réseau granddole mobilités pourra être interdit par les agents assermentés et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

1.7 Il est également proposé une carte anonyme afin de ne pas figurer dans le fichier client. Toutefois, la carte anonyme ne permet pas de charger un abonnement mais uniquement 10 voyages et ne permet pas à grandole mobilités de procéder au remboursement des titres en cas de perte ou de vol de la carte. Par ailleurs, la création d'une carte anonyme ne permet pas de recharger à distance sur la boutique en ligne.

Article 2 -Tarification et paiement

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible sur le site internet grandole-mobilités.fr et sont révisables chaque année.

2.2 Grand Dole Mobilités 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 grandole mobilités 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.

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 l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

2.4 Les titres de transport grandole mobilités peuvent être rechargés à la boutique Mobilité située Avenue Aristide Birand 39100 – Dole ou chez les dépositaires dont la liste est disponible sur le site grandole-mobilités.fr. Le paiement peut se faire au comptant en un seul versement par chèque, carte ou espèces.

A bord des véhicules seuls les titres unitaires sont vendus.

2.5 En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, grandole mobilités se réserve le droit de bloquer la carte et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

Article 3 - Boutique en ligne

3.1 Il est possible de recharger sa carte grandole mobilités par le biais de la boutique en ligne disponible sur le site www.grandole-mobilités.fr

3.2 Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation du rechargement de la carte grandole mobilités.

3.3 Toute commande figurant sur la boutique en ligne suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales. Toute confirmation de commande entraîne l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, sans exception ni réserve. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

3.4 La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de la commande sera communiqué en format PDF *via* l'adresse e-mail de confirmation du rechargement de la carte. Les Conditions Générales de Vente seront disponibles et accessibles sur www.grandole-mobilités.fr.

3.5 Le fait de valider son rechargement implique pour le client l'obligation de payer le prix indiqué.

Le règlement des achats s'effectue par carte bancaire grâce au système sécurisé de la boutique en ligne. Le débit de la carte n'est effectué qu'au moment du rechargement.

3.6 Lors de l'acceptation de la commande le client est tenu de vérifier l'intégralité de sa demande. Sous un délai de 14 jours, à compter du jour de la confirmation de paiement, le client peut exercer son droit de retrait si le titre en question n'a pas été consommé.

3.7 Si un dysfonctionnement apparaît lors du rechargement de la carte, le client est invité à le signaler par téléphone au 0 800 346 800, à l'agence commerciale, Avenue Aristide Briand 39100 Dole ou par mail à info@grandole-mobilités.fr

Article 4 - Utilisation du titre

4.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport doit obligatoirement être validé à chaque montée à bord d'un véhicule grandole mobilités 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...), 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 grandole mobilités et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

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 aux véhicules, 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, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en ligne et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres déjà achetés seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes anonymes ne permettent pas à grandole mobilités de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

4.5 .En cas de dysfonctionnement de la carte venant d'une utilisation inadéquate par le client, (comme par exemple, une carte tordue, pliée, passée en machine à laver), celui-ci devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Si le dysfonctionnement vient d'une défaillance technique, la carte sera remplacée gratuitement

Article 5 - Résiliation de l'abonnement annuel

5.1 Un abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Mutation professionnelle hors de l'agglomération du Grand Dole imposée par l'employeur de l'abonné ;
- Déménagement hors de l'agglomération du Grand Dole de l'abonné Annuel ;
- Décès de l'abonné.

5.2 La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par simple courrier à la boutique Mobilité Avenue Aristide Birand 39100 – Dole ou par mail à l'adresse suivante : info@grandole-mobilités.fr.

Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/12ème de l'abonnement annuel souscrit. Tout mois commencé est dû.

5.3 Grand Dole Mobilités peut résilier le présent contrat 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.

5.4 Aucun remboursement de titre annuel, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou 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 grandole mobilités et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

5.5 Le Client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

5.6 Grand Dole Mobilités se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

Article 6 - Résiliation de l'abonnement mensuel

6.1 Un abonnement mensuel ne peut être résilié

6.2 Aucun remboursement de titre mensuel, même partiel, ne sera effectué même pour les situations suivantes :

- en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou 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 grandole mobilités et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Article 7 - Données personnelles

7.1 grandole mobilités propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements avec un rechargement unique de 10 voyages.

7.2 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 transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client. Elles sont destinées aux services grandole mobilités 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. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur www.grandole-mobilités.fr.

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, à info@grandole-mobilités.fr ou par courrier à l'agence commerciale Avenue Aristide Briand 39100 Dole.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau : info@grandole-mobilités.fr

7.3 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.

Article 8 - Réclamation

8.1 Pour toute contestation, le Client pourra écrire à l'agence commerciale, Avenue Aristide Birand 39100 Dole ou sur www.grandole-mobilités.fr rubrique contact ou téléphoner au 0 800 346 800 (du lundi au samedi de 7h à 19h non-stop).

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

8.2 Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service client grandole mobilités 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

Article 9 - Normes de paiement des amendes

9.1 Sans titre de transport valide, l'utilisateur présent dans un véhicule grandole mobilités s'expose à une verbalisation.

En cas de dégradations ou de gêne des autres voyageurs, l'utilisateur s'expose également à des poursuites.

Être en infraction expose tout usager selon la gravité des faits à une contravention de la 2° à la 5° classe (notamment en cas d'exploitation ou de distribution commerciale illégale dans l'agence commerciale ou dans les bus) soit une amende forfaitaire de 10€ à 150€ au maximum. (Décret du 3 mai 2016)

Si un contrôleur prend en faute un usager, il dressera un procès-verbal d'infraction.

(Selon la loi du 15 juillet 1845 modifiée par la police des chemins de fer, loi du 30 décembre 1985 portant sur diverses dispositions de procédures pénales et de droit pénal. Décret N° 730 du 22 mars 1942 modifié par la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local. Décret N° 86.1045 du 18 septembre 1986. Loi Savary du 9 mars 2016.)

9.2 Le contrôleur, qui un agent assermenté, proposera de payer une indemnité forfaitaire (art 529-3 et 529-4 du code de procédure pénale). Le règlement de l'amende stoppe les poursuites. Selon la gravité de l'infraction, **le montant de l'indemnité varie :**

- **10€** pour un oubli de titre de transport en cours de validité et venir sous 8 jours à l'agence commerciale avec celui-ci

- **60€** pour une contravention de 3° classe

- absence de titre de transport
- titre non valable
- fumer ou vapoter dans un véhicule

- **150€** pour une contravention de 4° classe

- tout outrage (insulte, crachat, ...)
- refus d'obtempérer
- déclaration d'une fausse identité
- abus du signal d'arrêt (décompression)

- détérioration du matériel, de publicité (souillures, graffiti, pieds sur les sièges, ...)
- objet ou animal hors règlement
- entrave à la circulation des personnes (accès ou sortie des véhicules)
- refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent par un voyageur (entrave au contrôle)
- trouble de la tranquillité des voyageurs

Si elle n'est pas payée dans les 3 mois, c'est le Trésor Public qui réclamera le paiement de l'amende majorée **de 150 à 375€ suivant la classe de contravention**. Une majoration peut également être pratiquée lors d'une intervention des forces de l'ordre, notamment si vous n'êtes pas en mesure de présenter une pièce d'identité. Pendant cette période de 3 mois, une réclamation écrite et motivée peut être transmise au Ministère public qui effectue le recouvrement. Si elle est rejetée, des poursuites judiciaires peuvent être enclenchées.

9.3 Constituent également un délit, les faits suivants :

1. **Agresser verbalement** (injures, menaces, ...) un agent du réseau ou un contrôleur. Pour un outrage, l'usager risque 6 mois d'emprisonnement et 7500€ d'amende. Lorsque cette infraction est commise à plusieurs, la peine encourue est d'1 an d'emprisonnement et de 15000€ d'amende (art. L 2242-7 du code des transports)

2. **Décompresser les portes** (c'est à dire entraver la circulation des véhicules du réseau) peut être puni de 6 mois d'emprisonnement et de 3 750€ d'amende (art. L. 2242-4 du code des transports)

3. **Faire des graffitis ou des tags** est considéré comme un acte de dégradation réprimé par le code pénal (art.322-1) : le fait de tracer des inscriptions, des signes ou des dessins, sans autorisation préalable sur les façades de l'agence commerciales, le mobilier urbain ou des véhicules expose l'usager à 3 750€ d'amende et à une peine de travail d'intérêt général si les dégâts sont jugés légers. Cette peine peut être alourdie lorsque l'infraction est commise à plusieurs. Le représentant du réseau SITAC peut réclamer par ailleurs la réparation intégrale de son préjudice (coût pour effacer et remise en état).

Si l'usager est poursuivi pour ces délits, l'affaire est directement transmise au procureur qui décide des suites judiciaires à donner.

Les règles d'utilisation des véhicules grandole mobilités et des titres de transports grandole mobilités sont décrites dans les conditions générales de vente et dans le règlement des transports applicables sur le réseau grandole mobilités (règlement consultable sur le site internet www.grandole-mobilités.fr)

9.4 Les amendes sont payables immédiatement auprès du contrôleur par carte bancaire uniquement ou sous 7 jours sans majoration à l'agence grandole mobilités, Avenue Aristide Briand 39100 Dole espèces, carte bancaire ou par chèque.

Article 10 - Application et modification

10.1 grandole mobilités 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 grandole-mobilites.fr.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

10.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent