

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

La société RD Saint-Malo Agglomération, ci-après dénommée « la SOCIETE », société par actions simplifiée au capital de 600 000 euros, dont le siège social est Impasse de l'Ablette 35 400 Saint-Malo, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Saint-Malo sous le numéro 844 634 873 – N°TVA intracommunautaire FR15 844 634 873, exploite le réseau de transports urbains sur le territoire de Saint-Malo Agglomération.

Article 1 - Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions générales, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront, la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Agence commerciale** » ou « **Agence** » désigne le point de vente de la SOCIETE, situé dans l'espace de vente de la Gare SNCF de Saint-Malo, dans lequel il est possible d'acheter des titres occasionnels, obtenir des renseignements, renouveler ou commencer un abonnement, déposer des documents justificatifs etc.

« **Commande** » désigne l'acte par lequel le Client a choisi l'une des Offres qui lui ont été proposées sur le Site.

« **Contenu** » désigne sans que cette liste soit limitative, la structure, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédia, les contenus visuels, les éventuels contenus audio et sonores.

« **Conditions générales de vente** » ou « **Conditions générales** » désignent les présentes conditions contractuelles proposées par la SOCIETE sur le Site qui régissent l'Offre. Leur acceptation préalable et sans réserve par le(s) Client(s) conditionne l'acceptation de la Commande et la délivrance du Titre de transport.

« **Carte KorriGo** » désigne le support billettique nominatif sur lequel sont chargés les titres de transport, les profils et droits à réduction donnant accès au réseau MAT.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une

« personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Offre** » : Désigne l'offre en ligne de prestations de transport de voyageurs dont l'objet et le périmètre sont définis sur le Site.

« **Services** » désignent les différentes fonctionnalités et services proposés par le Site

« **Société** » désigne la société RD Saint-Malo Agglomération

« **Site** » désigne le site web officiel de la Société dont l'adresse est la suivante : www.reseau-mat.fr

« **Titre** » ou « **Titre de transport** » désigne le Titre de transport individuel associé à une Offre ou un abonnement via la Carte KorriGo personnelle et gratuite proposée par la SOCIETE et sur laquelle figure le nom, prénom et photo du titulaire.

« **Utilisateur** » ou « **Client** » désigne une personne physique majeure ayant la capacité de contracter ou mineure ayant préalablement obtenu l'autorisation de ses parents ou de la personne investie de l'autorité parentale, et ayant navigué sur le Site pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial, sans but lucratif direct ou indirect.

Article 2 - Objet

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de transport proposées par la SOCIETE dans le cadre de la vente à distance de Titres de transport, via le Site Internet www.reseau-mat.fr (ci-après le « Site »), à savoir les services de la SOCIETE desservant les communes du Périmètre des Transports Urbains de Saint-Malo Agglomération.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au plus tard au moment de la confirmation définitive de sa Commande, des présentes Conditions générales et déclare expressément les accepter sans réserve. La Société se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes Conditions

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

générales. En cas de modification, seules les Conditions générales en vigueur au jour de la Commande du Client seront applicables.

Article 3 - Conditions d'utilisation du Site

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le Client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce Site.

Une utilisation du Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par la SOCIETE à tout moment, de la vente des Titres de transport.

Le site propose les fonctionnalités suivantes :

- Création d'un espace personnel et gestion des données personnelles
- Chargement d'une carte KorriGo
- Consultation du contenu de sa carte

Article 4 - Commande et paiement

Article 4.1 Création d'un espace personnel et gestion des données personnelles

Le client est invité à créer son compte utilisateur à partir d'une adresse courriel et d'un mot de passe de 8 caractères (à ce titre, pour des raisons de sécurité, il lui est recommandé de choisir un mot de passe contenant au moins 2 lettres et 2 chiffres). Sa carte KorriGo est rattachée à ce compte personnel.

Le client a aussi la possibilité de demander un rattachement à son compte d'autres cartes KorriGo (celles de son conjoint ou de ses enfants par exemple), à condition d'obtenir l'autorisation préalable du (des) détenteur(s). Le rattachement de toute carte à l'espace Mon Compte du client est confirmé par l'envoi d'un e-mail. RD Saint-Malo Agglomération se réserve le droit de ne pas autoriser le rattachement d'une carte ou d'en annuler le rattachement pour tout motif ou toute suspicion d'abus d'utilisation.

La rubrique « Gérer votre compte » permet au client de modifier ses données personnelles, à

l'exception des nom, prénom et date de naissance. En cas de changement de ces données (notamment du nom marital), le client est invité à se rendre à l'Agence, muni des pièces justificatives nécessaires.

Article 4.2 Consultation du contenu de sa carte KorriGO

En se connectant avec son identifiant et son mot de passe à l'espace Mon Compte, le client peut consulter le contenu de sa carte. Il en est de même pour les autres cartes qui sont rattachées à son compte personnel.

En utilisant cette fonctionnalité, le client admet qu'il ne s'agit que d'une indication susceptible de ne pas prendre en compte d'éventuels déplacements effectués dans les dernières 24 heures et n'ayant pas eu le temps d'être retranscrites.

Article 4.3 Commande

Les titres de transport disponibles sur le site internet sont les abonnements mensuels du réseau MAT pouvant être contenus sur la carte KorriGo, hors abonnements bénéficiant du mode de paiement par prélèvement automatique.

Après s'être connecté à l'espace Mon Compte, le client est invité à choisir son abonnement parmi la liste proposée à l'achat. Celui-ci sélectionne le titre de transport qu'il désire acheter et valide son panier. Après l'étape de paiement, réalisé sur le site sécurisé PAYBOX, le client est invité à procéder au chargement de son titre en activant la commande « Recharger ». Le produit est alors disponible en télédistribution dans un délai de 24h après la validation de la commande et sera chargé sur la carte KorriGo dès le 1^{er} passage de celle-ci devant un valideur dans un bus. Un message de confirmation apparaîtra ainsi sur l'écran du valideur « télédistribution effectuée ».

Le client peut ainsi procéder et charger à la suite le ou les titre(s) de transport acheté(s) pour sa propre carte KorriGo, ainsi que pour les cartes nominatives rattachées à son espace Mon Compte. Un message de confirmation de son achat apparaît alors à l'écran. Un message lui est adressé par mail dans un second temps, à l'adresse mentionnée dans son compte personnel.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Article 4.4 Modalités de paiement de la Commande.

Le paiement est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte de paiement, via le système PAYBOX, celui-ci assure la fiabilité des transactions effectuées sur le Site.

Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, l'Utilisateur autorise la Société à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC. A cette fin, l'Utilisateur confirme qu'il est titulaire de la carte à débiter et communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

PAYBOX crypte toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la demande de l'Utilisateur, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires de l'Utilisateur.

La transaction est effectuée par l'Utilisateur selon les normes de sécurité bancaire. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par l'Utilisateur à PAYBOX ne peuvent être interceptées par un tiers.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que le Site procède à la transaction sécurisée. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte à vue des enregistrements.

Pour tout paiement par carte bancaire sur le Site, le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction ainsi que les moyens d'archivage électronique mis en place par notre établissement. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Article 5 - Tarifs

Les tarifs sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Titres de transports présents sur le Site internet.

Toutefois, un tarif ne pourra être modifié une fois votre Commande validée.

Article 8 – Réclamation / Dysfonctionnement

Le client peut faire part de ses réclamations auprès d'un conseiller à l'Agence, en se présentant muni de sa carte KorriGo, des documents justificatifs et de la preuve d'achat s'il y a lieu. Il peut également faire part d'une réclamation en appelant le 02 99 40 19 22 ou en remplissant le formulaire en ligne sur le site reseau-mat.fr.

En cas de dysfonctionnement de carte KorriGo (le valideur émet un bip sonore et refuse le support), le client devra signaler cette anomalie à l'agent commercial de conduite ou à un agent du réseau, et se rendre dans les meilleurs délais à l'Agence afin de bénéficier du service après-vente.

Si ce dysfonctionnement provient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte KorriGo (comme par exemple une carte tordue, pliée ou cassée, sans que ces exemples soient exhaustifs), le client sera tenu de se faire établir un duplicata payant. Dans le cas contraire, la carte KorriGo sera remplacée sans frais pour le client.

Article 10 - Délai de rétractation

Vous êtes informé que, en application des articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par la SOCIETE n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Article 11 - Responsabilité

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation, soit à un cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants empêchant l'exécution du contrat dans des conditions normales et attendues : panne ou dysfonctionnement informatique et/ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services en ligne.

Article 12 - Réserve de propriété

La propriété des Titres de transport commandés n'est transférée au client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé.

Article 13 - Données personnelles et Loi Informatiques et Libertés.

Pour délivrer son service, la Société collecte des données à caractère personnel sur le Client. La collecte de Données s'effectue sur le Site.

La Société est autorisée à traiter pour le compte du Client, responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour répondre à la demande du Client et d'exécuter la Commande.

La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte des données personnelles et de paiement du Client nécessaire au traitement de la demande du Client.

Les données à caractère personnel collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse mail et adresse postale, numéro de téléphone, l'âge, la civilité.

Les finalités du traitement sont :

- la gestion du compte client, du panier d'achat,
- les opérations de paiements
- la transmission au client des informations et/ou des offres promotionnelles.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, la Société s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel à l'issue d'une période de deux mois suivant la fin du contrat.

Vous êtes informés que la durée maximale de conservation des données est de 2 ans, période maximale au-delà de laquelle les Données seront détruites. Si nécessaire aux fins de suivi administratif, en raison d'exigences légales ou réglementaires, ou à des fins d'archivage, ces données seront conservées au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités sus décrites.

Une partie du traitement des données est réalisée par des tiers en qualité de sous-traitants. La Société s'assure que ces personnes s'engagent à respecter les exigences de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et liberté modifiée de 1978 et Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un

droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : dpo-mat@racine.eu ou par courrier à l'adresse postale suivante 40 rue de Courcelles, 75008 PARIS.

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Notification des violations de données à caractère personnel

La Société notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

- Mesures de sécurité

La Société s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité garantissant un niveau de sécurité adapté au risque.

- Sort des données

Pour de plus amples informations sur le traitement de vos données, vous pouvez vous référer à la **Politique de confidentialité** présente sur le Site.

Article 14 - Mise à jour des Conditions Générales de Vente

Les Conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation du Site par l'Utilisateur.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des Conditions générales sans préavis ni information préalable des Utilisateurs afin de les adapter aux évolutions des Services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Les modifications éventuellement apportées par la Société aux Conditions générales seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne. Elles sont réputées acceptées sans réserve

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

par tout Utilisateur qui accède au Site postérieurement à ladite mise en ligne.

La Société invite donc tout Utilisateur à consulter régulièrement les Conditions générales. Tout nouveau Service intégrant de nouvelles techniques ou nouvelles caractéristiques améliorant la qualité des Services existants seront aussi soumis aux présentes Conditions générales, sauf disposition expresse contraire.

Article 15 - Droit applicable, attribution de compétence

Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP dans le cas où après l'envoi d'une réclamation écrite adressée par voie postale au siège de la Société ou par voie électronique sur le Site internet de la Société (rubrique « Contacts »), le Client n'est pas satisfait de la réponse ou n'a pas reçu de réponse dans le délai d'un mois.

Cette saisine peut s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite effectuée auprès de la Société ou s'agissant des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction. A l'issue de ce délai de deux mois, les procès-verbaux sont transmis au Trésor Public.

La saisine du Médiateur s'effectue en ligne ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous en expliquant la situation le plus clairement possible, accompagné des éléments justificatifs.

Dans le cas d'une verbalisation, l'Utilisateur doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation.

Par courrier :
Médiateur de la RATP
LAC LC12
54, quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12

En ligne, sur le site : mediateurgroupe.ratp.fr