

## Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Titres de Transport

Version en vigueur au 10/10/2024

La Société CTLB, Société par Actions Simplifiée au capital de 250 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 789 710 589, dont le siège social est situé 1700 boulevard Lepic 73100 Aix-Les-Bains N°TVA intracommunautaire FR93789710589 (ci-après la « Société »), exploite le réseau de transport public urbain de voyageurs ONDEA GRAND LAC (ci-après le « Réseau ONDEA GRAND LAC ») sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Grand Lac dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

Le site internet <https://www.ondeagrandlac.fr/> (ci-après le « Site ») est édité par la Société.

Le Site contient différents espaces tels que des espaces d'information accessibles à tout visiteur du Site ou encore une e-boutique. Les conditions d'utilisation du Site sont régies par les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») accessibles en cliquant [ici](#).

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de déterminer les conditions et les modalités de la vente par la Société de prestations de transport de voyageurs sur le Réseau ONDEA GRAND LAC. Les CGV sont complétées par les CGU du Site, les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Ondéa Grand Lac (ci-après « l'Application ») et par la politique de confidentialité accessible en cliquant [ici](#).

### 1. Définitions

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

« **Agence** » désigne le Point de Vente physique situé Parvis de la gare SNCF d'Aix les Bains le Revard – bd Wilson-73310 Aix-les-Bains auprès duquel il est possible notamment d'acheter des Titres, d'obtenir des renseignements, de souscrire ou de renouveler un abonnement, de présenter ou déposer, le cas échéant, des pièces justificatives.

« **Carte ONDEA** » désigne la carte sans contact nominative sur laquelle peuvent être chargés des Titres et/ ou l'abonnement souscrit parmi les formules proposées. La Carte ONDEA comporte la photographie, les nom et prénom du Titulaire. Elle est strictement personnelle et non cessible.

« **Client** » désigne indifféremment le Titulaire et/ ou le Payeur.

« **Données Personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »).

« **Payeur** » désigne la personne physique majeure ou mineure émancipée qui achète un Titre dans l'un des Points de Vente pour lui-même ou pour un Titulaire. Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

« **Point de Vente** » désigne l'Agence, les points relais (dont la liste est disponible sur le Site), l'Application, la e-boutique sur le Site et la vente à bord des véhicules.

« **Titre** » désigne le titre de transport individuel associé à l'une des offres de prestations de transport proposées par la Société (ci-après l'« Offre »). En fonction de l'Offre associée, les Titres (tickets ou abonnements) sont disponibles sur un support physique ou dématérialisé (ex. carte sans contact ou téléphone).

« **Titulaire** » désigne le détenteur d'un Titre valide. Le Titulaire d'une Carte ONDEA est la personne dont la photo, les nom et prénom figurent sur ladite Carte ONDEA. L'achat d'un Titre est réservé aux personnes physiques majeures ayant la capacité de contracter ou mineures émancipées.

### 2. Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toute personne qui achète et/ou utilise un Titre. L'achat ou l'utilisation d'un Titre implique la connaissance et vaut acceptation pleine et entière et sans réserve des CGV. Le Payeur s'engage à communiquer les CGV au Titulaire s'il est différent du Payeur.

Les CGV sont consultables sur le Site ainsi que sur simple demande auprès de la Société aux coordonnées indiquées à l'article 13 des CGV.

La Société se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGV. En cas de modification, seules les CGV en vigueur au jour de l'achat d'un Titre seront applicables.

## 3. Description et tarifs des Titres

### 3.1 Description des Titres

A l'exclusion du « Pass Circuit Scolaire » dédié à certaines lignes de proximité (détail [ICI](#)) Les Titres proposés à la vente dans les Points de Vente permettent de voyager sur toutes les lignes du Réseau ONDEA GRAND LAC.

Le descriptif des Titres, et notamment la période de validité, est disponible sur le Site en cliquant [ici](#).

### 3.2 Tarifs des Titres

La tarification des Titres est consultable sur le Site en cliquant [ICI](#)

Les tarifs sont indiqués en Euros toutes taxes comprises, au taux en vigueur au jour de l'achat du Titre. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Titres sur l'ensemble des Points de Vente.

Le prix est payable au tarif en vigueur au jour de l'achat du Titre et, pour les abonnements, au jour de sa souscription ou de son renouvellement.

Les prix des Titres sont fixés par La Communauté d'Agglomération Grand Lac, seule habilitée à en définir le montant.

Des tarifs préférentiels sont appliqués sur certains Titres selon les conditions et les critères d'éligibilité détaillés sur le Site.

A l'exclusion du « Pass circuit scolaire », la gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans accompagnés d'un adulte muni d'un Titre en cours de validité. Ils doivent être accompagnés par un adulte pendant toute la durée du trajet.

Une tarification sur mesure s'applique sur les formules d'abonnement scolaire : 'Pass circuit scolaire' et 'Pass Ondéa -26 ans' annuel uniquement (ci-après les « Abonnements Scolaires »). Les conditions et justificatifs à fournir pour bénéficier de cette tarification adaptée au quotient familial, sont consultables sur le Site en cliquant [ici](#).

Les conditions d'application, et notamment les critères d'éligibilité, sont précisées sur le Site.

## 4. Conditions d'utilisation des Titres

Le Titulaire doit être en possession d'un Titre valide et validé durant tout le trajet effectué.

Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider son Titre quel que soit le support, y compris la Carte ONDEA, sur les appareils de validation à chaque montée dans le véhicule ou, en cas de dysfonctionnement des valideurs, le présenter au conducteur, sous peine de verbalisation.

En cas d'oubli de la Carte ONDEA, le Titulaire doit acheter un Titre pour voyager. Celui-ci ne lui sera pas remboursé.

En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter à l'agent de manière lisible un Titre valide, accompagné des éventuels justificatifs définis dans les conditions de l'Offre applicable. A défaut de présentation de l'ensemble de ces éléments, le Titulaire sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé, conformément au règlement applicable aux services de transports publics de voyageurs. Le paiement d'une indemnité forfaitaire, conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs, pourra être demandé.

## 5. Clause spécifique à l'achat de Titres depuis le Site et/ ou l'application mobile

### 5.1 Chargement de Titres sur le Site

Les Titres peuvent être chargés sur la Carte ONDEA depuis la e-boutique du Site.

Pour ce faire, le Client doit être capable juridiquement de contracter et utiliser le Site conformément aux CGU et aux CGV en vigueur à la date de validation de sa commande.

La commande sur la e-boutique de Titres à charger utilise la technique du double-clic et se déroule selon les étapes suivantes :

- Le Client saisit le numéro de Carte ONDEA et la date de naissance du Titulaire ;
- La liste des Titres disponibles (et compatibles avec l'abonnement souscrit par le Titulaire) est proposée ;
- Le Client sélectionne le(s) Titre(s) souhaité(s) ;
- Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande (type et quantité de Titres sélectionnés et prix total de sa commande) et la valide en cliquant sur le bouton dédié. A ce stade, le Client a la possibilité d'identifier toute erreur et la corriger selon les modalités figurant sur le Site ou, modifier sa commande pour convenance ou l'abandonner purement et simplement.

- Sous réserve d’avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV, le Client confirme définitivement sa commande en cliquant sur le bouton dont la mention rappelle explicitement l’obligation de paiement.
- Le Client finalise la Commande en procédant au paiement en ligne de manière sécurisée.

À la réception de la commande et du paiement, la Société envoie à l'adresse de courrier électronique renseignée par le Client, un accusé de réception, incluant un récapitulatif des éléments essentiels de la commande, qui vaut confirmation définitive de la commande, ainsi que le justificatif bancaire.

Sous réserve que le paiement soit accepté et le prix débité, les Titres sont chargés sur la Carte ONDEA dans un délai maximum de 24 heures.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer le courriel de confirmation de la commande, car ce document constitue une preuve du paiement de sa commande. Dans l’hypothèse où le Client ne recevrait pas de confirmation, il lui incombe de contacter sans délai la Société afin notamment de vérifier si l’adresse de courrier électronique renseignée par le Client est valide.

## 5.2 Achat de Titres M-Tickets sur l’Application

Le Client peut utiliser l’Application pour acheter les Titres et/ ou souscrire ou charger l’un des abonnements, vendus sur l’Application sous forme de M-Ticket.

L’installation et l’utilisation de l’Application implique l’acceptation sans réserve de ses conditions générales d’utilisation, accessibles dans l’Application.

Pour acheter un M-Ticket depuis l’Application, le Client doit impérativement :

- Être détenteur d’un smartphone compatible avec l’Application Android ou iOS et en bon état de fonctionnement ;
- Avoir installé l’Application, disponible gratuitement dans l’ « App Store » d’Apple et le « Google Play Store » de Google ;
- Créer un compte sur l’Application permettant d’acheter et de gérer les M-Tickets ;
- Être connecté à internet lors de l’achat d’un des Titres.

Procédure d’achat :

- Le Client sélectionne le(s) Titre(s) souhaité(s), parmi les Titres proposés à la vente sur l’Application ;
- Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa commande et la valide après l’avoir vérifiée et, au besoin, corrigée ;
- Le Client confirme définitivement sa commande puis procède au paiement en ligne de manière sécurisée, par carte bancaire.

Le Client peut consulter le(s) justificatif(s) de son/ses achat(s) dans l’Application.

Le Client dispose dans l’Application d’un portefeuille « Titres » récapitulant l’ensemble des Titres qu’il a achetés ainsi que leur état. Dans l’hypothèse où, pour une raison quelconque (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s’avérerait impossible, les Titres ne seront pas ajoutés dans le portefeuille « Titres » de l’Application.

Le Client choisit le Titre qu’il souhaite utiliser, le valide dans l’Application au moment de la montée à bord du véhicule, puis le valide en apposant le téléphone avec l’écran allumé sur l’appareil de validation.

La période de validité du M-Ticket commence dès sa validation dans l’Application. Il ne peut être validé à l’avance pour une utilisation ultérieure. Les M-Tickets validés dans l’Application mais non utilisés pendant la période de validité seront définitivement perdus. Aucun remboursement ni échange ne sera effectué. La liste des Titres disponibles à l’achat sur l’Application est consultable sur l’Application et sur le Site. Cette liste est susceptible d’évoluer.

La batterie du smartphone doit être chargée de façon suffisante pour couvrir l’intégralité du voyage.

## 5.3 Clause spécifique au service de paiement par carte bancaire sans contact

Le service de paiement par carte bancaire sans contact (« open paiement ») permet au Client de payer et de valider son Titre à bord des véhicules directement avec une carte bancaire sans contact apposée sur des valideurs spécifiques.

Pour utiliser ce service, le Client doit disposer d’une carte bancaire compatible et respectant la norme EMV, équipée de la fonction sans contact activée ou d’une carte bancaire dématérialisée dans son téléphone ou sa montre connectée. Les cartes bancaires compatibles avec le service sont indiquées sur le Site.

Le Client sera débité en fonction du nombre de Titres consommés.

Conditions générales de vente – version en vigueur au 10/10/2024

Pour utiliser le service, le Client doit présenter sa carte de paiement au valideur. Le Client peut acheter jusqu’à cinq Titres avec la même carte de paiement, pour lui-même et jusqu’à quatre Titulaires l’accompagnant. Pour ce faire, le Client présente une fois sa carte de paiement au valideur pour chacun des Titres achetés. Ainsi, si le Client souhaite acheter trois Titres, il doit passer trois fois sa carte de paiement au valideur. Le Client doit valider les Titres sur les valideurs en cas de de correspondances. Le Client et les Titulaires doivent rester ensemble pendant toute la durée du trajet, y compris lors des correspondances.

Pour obtenir son justificatif d’achat, le Client doit se connecter sur la e-boutique du Site et indiquer les 6 premiers et 4 derniers chiffres du numéro de la carte bancaire (PAN masqué) utilisée pour le paiement sans contact. Le Client peut consulter l’historique complet de ses paiements sans contact pendant une durée de trente jours. Ce service n’est pas disponible pour les paiements effectués au moyen d’une carte bancaire dématérialisée. Le justificatif de paiement pourra être obtenu auprès de l’Agence.

En cas de contrôle, le Client doit présenter la carte bancaire utilisé pour le paiement.

## 6. Clause spécifique à la souscription d’un abonnement

### 6.1 Conditions générales de souscription

Le Client peut souscrire à l’une des offres d’abonnement mensuel ou annuel proposées au tarif plein (Pass Ondéa +26 ans) ou réduit (sous réserve d’éligibilité).

Le contrat d’abonnement peut être souscrit :

- Pour toutes les offres : auprès de l’Agence ou par correspondance à l’adresse suivante : CTLB - 1700 boulevard Lepic - 73100 Aix-les-Bains. En cas de souscription initiale par correspondance, avec création de la Carte ONDEA, le Client devra s’acquitter d’un montant de 6 Euros TTC correspondant aux frais d’envoi de la Carte ONDEA à son domicile en courrier suivi.
- Pour l’offre Pass Ondéa +26 ans exclusivement, le Client peut choisir de souscrire ou acheter son abonnement depuis l’Application, sous forme de M-Ticket.

Pour une souscription initiale en Agence ou par correspondance, le Client doit renseigner le formulaire d’abonnement, fournir une photographie récente du Titulaire (de face, tête nue, sur fond uni et clair) et, le cas échéant, présenter les justificatifs demandés pour vérifier l’identité et, le cas échéant, l’éligibilité du Titulaire à un tarif préférentiel (ex. attestation de paiement CAF ou MSA de moins de 3 mois pour les abonnements scolaires), et indiquer le mode de paiement. Le formulaire peut être téléchargé sur le Site ou retiré auprès de l’Agence. Le dossier complet doit être envoyé ou déposé à l’Agence.

En cas de paiement par prélèvement mensuel, le Client devra s’acquitter d’un premier versement, dans les conditions détaillées sur le Site.

Après enregistrement du dossier complet et conforme, paiement complet ou, le cas échéant, d’un premier règlement, signature du contrat d’abonnement, la Carte ONDEA est (i) remise immédiatement au Titulaire ou au Payeur à l’Agence ou (ii), dans le cas d’une souscription par correspondance, expédiée au domicile du Payeur, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Dans l’attente de la réception de la Carte ONDEA, le Titulaire doit être muni d’un Titre valide pour voyager. Ces Titres ne seront pas remboursés. Par ailleurs, si la livraison de la Carte ONDEA est retardée ou rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli du Client (par ex. saisie incorrecte de ses coordonnées, absence), les Titres achetés jusqu’à la réception de la Carte ONDEA ne seront pas remboursés.

Le chargement d’un abonnement mensuel Pass Ondéa +26 ans sur la Carte ONDEA peut être effectué en Agence ou la e-boutique du Site. L’abonnement mensuel est valable un mois à compter de la première validation.

Le chargement d’un abonnement annuel Pass Ondéa +26 ans sur la Carte ONDEA peut être effectué en Agence ou la e-boutique du Site. L’abonnement annuel est valable douze mois à partir de la première validation.

Le contrat d’abonnement prend automatiquement fin à son échéance, aucune action n’est requise de la part du Client. Si le Client souhaite renouveler son abonnement, il doit souscrire un nouveau contrat d’abonnement en Agence ou par correspondance, pour les offres au tarif réduit ou, pour les offres au tarif plein et certains Abonnements Scolaires, charger son nouvel abonnement sur la Carte ONDEA via la E-Boutique ou acheter un M-ticket sur l’Application.

### 6.2 Conditions de souscription spécifiques aux Abonnements Scolaires

La Société propose deux formules d’Abonnement Scolaire : le Pass Circuit Scolaire et le Pass Ondéa -26 ans. Le Pass Circuit Scolaire permet de voyager uniquement sur certaines lignes du Réseau ONDEA, consultables sur le Site.

Le Pass Circuit Scolaire est valable pendant la période scolaire uniquement. Les conditions d'abonnement (pièces justificatives à fournir, modes de paiement etc...) et d'utilisation (notamment durée, date et période de validité, nombre de trajets par jour, lignes éligibles etc...) des Abonnements Scolaires sont détaillées sur le Site.

La souscription ou le renouvellement d'un Pass Circuit Scolaire ou d'un Pass Ondéa -26 ans annuel, bénéficiant d'une tarification sociale de niveaux 1 à 3, peut être effectué exclusivement en Agence ou par correspondance.

Le chargement d'un Pass Ondéa -26 ans ou d'un Pass Circuit Scolaire, soumis à une tarification sociale de niveau 4 (quotient familial de 951 et plus), peut être effectué en ligne sur la e-boutique du Site.

Toute souscription ou renouvellement d'un Pass Circuit Scolaire ou d'un Pass Ondéa -26 ans annuel en Agence ou par correspondance doit être effectué avant la date limite indiquée sur le Site et sur le formulaire d'abonnement disponible en Agence ou sur le Site.

En cas de souscription ou de renouvellement après la date limite indiquée, le Client devra s'acquitter d'un montant de 10 Euros TTC, par dossier d'inscription, à titre d'indemnité pour les frais de gestion administrative supplémentaires engendrés.

Toutefois, cette indemnité ne s'applique pas dans les cas ci-après :

- L'affectation du Titulaire dans l'établissement scolaire est postérieure à la date limite de souscription ou de renouvellement ;
- L'abonnement arrive à échéance après la date limite de souscription ou de renouvellement ;
- Rechargement du Pass Ondéa -26 ans ou le Pass Circuit Scolaire, soumis à une tarification de niveau 4, depuis la e-boutique du Site.

### 6.3 Conditions de résiliation d'un abonnement annuel

Le contrat d'abonnement annuel ou le Pass Circuit Scolaire peuvent être résiliés de manière anticipée, sans frais, à l'initiative du Payeur ou de la Société uniquement pour les motifs légitimes ci-après.

#### 6.3.1 Résiliation à l'initiative du Payeur

Le contrat d'abonnement peut être résilié pour l'un des motifs suivants (sur présentation d'un justificatif valide) :

- Déménagement du Titulaire en dehors du périmètre du territoire de la Communauté d'Agglomération Grand Lac ;
- Changement d'établissement scolaire du Titulaire en dehors du périmètre du territoire de la Communauté d'Agglomération Grand Lac ;
- Décès du Titulaire ou du payeur.

La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, adressée à : CTLB 1700 bd Lepic – 73100 Aix-les-Bains.

En cas de résiliation en cours de mois, le mois entamé reste dû dans son intégralité.

Sous réserve d'être acceptée, la résiliation entraîne l'arrêt des prélèvements automatiques à compter du premier jour suivant la réception de la demande de résiliation, pour toute demande effectuée avant le dernier jour du mois en cours. Les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées.

Dans l'hypothèse où l'abonnement a été payé comptant, le solde est établi au prorata des mois restant à courir à compter du mois suivant la demande de résiliation, tout mois débuté est dû. Le remboursement est effectué par chèque bancaire.

#### 6.3.2 Résiliation à l'initiative de la Société

Le contrat d'abonnement peut être résilié d'office à l'initiative de la Société pour l'un des motifs suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier de souscription (ex. : fausse déclaration) ;
- Fraude établie dans l'utilisation de la Carte Pass ONDEA ;
- Défaut de paiement (après mise en demeure dans les conditions prévues à l'Article 7.4).

La résiliation n'entraîne pas l'arrêt des prélèvements des sommes dues.

La Société se réserve le droit de refuser la souscription d'un abonnement à un Titulaire dont le contrat d'abonnement a déjà été résilié pour fraude établie sauf, dans ce dernier cas, si le Titulaire désigne un nouveau Payeur.

## 7. Modalités de paiement des Titres

### 7.1 Modes de paiement

En fonction des Points de Vente, les modes de paiement acceptés sont les suivants :  
Conditions générales de vente – version en vigueur au 10/10/2024

- Agence : carte bancaire, chèque, espèces, prélèvements ;
- e-boutique : carte bancaire ;
- Application : carte bancaire ;
- A bord de véhicules : espèces (les billets de plus de 20€ ne sont pas acceptés).

En cas de règlement par chèque, seuls les chèques émis par un établissement bancaire situé en France sont acceptés. Le chèque doit être libellé à l'ordre de CTLB.

### 7.2 Paiement en ligne par carte bancaire (sur la e-boutique ou l'Application)

Le Payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni). Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au Payeur.

Le Payeur règle sa commande par carte bancaire en ligne au moyen du système de paiement sécurisé Paybox. Les cartes bancaires acceptées sont indiquées sur le Site.

Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de Payeur, donné au moyen d'une carte de paiement, est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, le Payeur autorise la Société à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC de la commande. À cette fin, le payeur 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 du Payeur, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires du Payeur.

La transaction est effectuée par le Payeur 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 le Payeur à Paybox ne peuvent être interceptées par un tiers.

Pour tout paiement par carte bancaire sur le Site ou l'application mobile, 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 la Société. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

### 7.3 Modalités de paiement de l'abonnement annuel ou du Pass Circuit Scolaire

Lors de la souscription d'un abonnement annuel ou d'un Pass Circuit Scolaire en Agence ou par correspondance, le Client peut opter soit pour un paiement comptant soit pour un prélèvement automatique mensuel sous réserve que le montant de l'achat soit égal ou supérieur à 100€ TTC (cent euros). Lorsqu'un Payeur prend en charge plusieurs abonnements, le seuil de 100 Euros TTC est calculé en additionnant le montant de tous les abonnements prélevés sur une même période, sous réserve que les offres d'abonnement soient les mêmes.

Sous réserve des dispositions qui précèdent, le Client qui opte pour le prélèvement automatique doit fournir lors de la souscription de l'abonnement un mandat de prélèvement SEPA dûment complété et signé, ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB). Des frais de mise en place du prélèvement automatique d'un montant de 3 euros TTC s'appliqueront.

Lors de la souscription initiale d'un abonnement, et à chaque renouvellement, un premier règlement par carte bancaire, chèque ou espèces sera demandé. Le montant de ce premier versement et les mensualités prélevées sont détaillés en annexe du formulaire SEPA disponible sur le Site. Les prélèvements sont effectués le 10 de chaque mois, pour le mois en cours, sur le compte courant bancaire (hors compte épargne) du Payeur.

Toute demande de modification de l'abonnement ayant une incidence sur les prélèvements automatiques doit être effectuée auprès de l'Agence ou envoyée par courrier à l'adresse précisée à l'Article 13 des CGV et être reçue au plus tard le dernier jour du mois M pour prendre effet le 1<sup>er</sup> du mois M+1. Toute demande effectuée ou reçue après le dernier jour du mois M prendra effet le 1<sup>er</sup> du mois M+2.

Tout changement de Payeur ou de compte bancaire du Payeur doit être effectué auprès de l'Agence ou par courrier adressé à l'adresse précisée à l'Article 13 des CGV. En cas de changement de compte bancaire, le Payeur devra fournir un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires. En cas de changement de Payeur le nouveau Payeur devra remplir et signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournir un RIB concordant, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. Le nouveau Payeur doit contacter l'Agence afin de se voir attribué un nouveau mandat de prélèvement SEPA.

Le passage du mode de paiement comptant au prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du contrat d'abonnement.

Le passage du mode prélèvement automatique vers le mode paiement comptant est possible à tout moment, la demande doit être réceptionnée avant le 12 du mois en cours (M) pour une prise en compte le mois suivant (M+1). Le Payeur règle le solde correspondant à la différence entre le montant des mensualités restant à courir, en vigueur au moment du paiement, et la somme des mensualités déjà prélevées.



#### 7.4 Incident de paiement

En cas d'incident de paiement, quelle qu'en soit la cause, la Société en informera le Client.

Lorsque l'incident de paiement est imputable au Payeur, ce dernier régularise la situation auprès de l'Agence, dans les plus brefs délais. Si le Payeur ne régularise pas la situation, l'abonnement pourra être suspendu, puis résilier d'office.

Des pénalités, correspondant aux frais de gestion, par incident de paiement seront appliqués. La mensualité ayant fait l'objet d'un incident de paiement reste due.

#### 8. Droit de rétractation

Le Client est informé qu'en application des dispositions du Code de la consommation, la commande de prestations de transport de passagers n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

#### 9. Réclamation

Les Titres ne sont ni échangés ni remboursés sauf mauvais fonctionnement ou anomalie technique (ex. démagnétisation). Toute non-conformité constatée à la livraison devra être notifiée par écrit à la Société dans les trois jours ouvrables à compter de la date de réception. À défaut de notification dans le délai précité, les Titres délivrés seront réputés conformes et acceptés par le Client.

La Société s'engage à traiter toute réclamation dans les meilleurs délais.

En dehors des cas prévus par la législation ou la réglementation en vigueur (notamment par les articles L.1222-1 et suivants du Code des transports), aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journées gratuites ou de perturbations du Réseau ONDEA quelle qu'en soit la cause (notamment : intempéries, incidents, manifestations, grèves...) ;
- En cas de mouvement social ;
- En cas d'achat de Titre(s) pour voyager sur le Réseau en attendant le rechargement, la réception ou le remplacement d'une Carte ONDEA, notamment en cas de perte ou de vol.

Le justificatif d'achat ne vaut pas titre de transport.

#### 10. Perte, destruction, vol d'une Carte ONDEA

En cas de perte, détérioration ou vol d'une Carte ONDEA, la Carte ONDEA sera remplacée. Des frais de duplicata d'un montant de 8 Euros TTC par Carte ONDEA s'appliqueront.

L'abonnement ou les Titres chargés sur la Carte ONDEA perdue, volée ou détériorée seront reconstitués sur la nouvelle Carte ONDEA.

Le remplacement peut être effectué en Agence sur présentation d'un justificatif d'identité ou par correspondance. La Carte ONDEA ayant fait l'objet d'une déclaration de perte, de vol ou de détérioration auprès de la Société sera immédiatement désactivée.

#### 11. Responsabilité

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution de la commande 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.

La Société se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de livraison des Titres résultant d'une adresse courriel incorrecte ou incomplète ou d'erreurs dans la saisie par le Client des informations requises dans le formulaire d'inscription.

#### 12. Protection des Données Personnelles

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (ci-après la « Règlementation »), il est indiqué que les Données Personnelles collectées sont exclusivement destinées au traitement de la commande, à la gestion de la relation commerciale et des réclamations, à la lutte contre la fraude, à la prévention et à la gestion des impayés, ainsi qu'à la réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Les Données Personnelles collectées par la Société sont les données d'identification, d'ordre économique et financier et les données liées aux infractions. Les Données Personnelles sont conservées pour la durée nécessaire au traitement.

Les traitements sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat, du consentement du Client ou de l'intérêt légitime poursuivi par la Société (communication non commerciale, communication commerciale pour des biens et services similaires, études statistiques anonymisées).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de suppression portant sur les Données Personnelles le concernant. De plus, le Client dispose d'un droit d'opposition,

Conditions générales de vente – version en vigueur au 10/10/2024

pour des motifs légitimes et sauf dispositions légales, au traitement de ses Données Personnelles. Ce droit pourra être exercé auprès du délégué à la protection des données de la Société en envoyant un courriel à [dpo-ctlb@ratpdev.com](mailto:dpo-ctlb@ratpdev.com) ou par courrier à l'adresse postale suivante : 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : <https://www.cnil.fr>)

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la « Politique de confidentialité » disponible sur le Site ou accessible directement en cliquant ici.

#### 13. Contact

Pour toute information, question, demande ou réclamation relative au Site ou à l'achat d'un Titre, le Client peut contacter la Société aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone au 04 79 88 01 56, appel non surtaxé
- Par internet en envoyant un message à l'aide du formulaire de contact accessible depuis le Site, ou
- Par courrier postal adressé à : CTLB, 1700 boulevard Lepic, 73100 Aix-les-Bains.

#### 14. Divers

Dans le cas où les présentes CGV seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation ou d'application de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les CGV sont consultables à tout moment à partir du Site. Le Client a la possibilité de conserver les CGV en les sauvegardant ou en les éditant.

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des CGV déclarée comme telle par un tribunal compétent, ou si une stipulation entre en conflit avec une disposition légale ou réglementaire, elle sera réputée non écrite, toutes les autres stipulations des CGV demeureront pleinement en vigueur.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, ou se prévaloir tardivement, d'une clause des CGV ne saurait être interprétée comme une renonciation à s'en prévaloir.

#### 15. Droit applicable, Médiation de la consommation

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Les tribunaux français sont seuls compétents.

En cas de réclamation, pour quelque raison que ce soit, les demandes devront être transmises aux coordonnées précisées à l'article 13 des CGV.

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, selon les modalités précitées, 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 trois mois à compter de la date de l'infraction. À l'issue de ce délai de trois 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, accompagnée des éléments justificatifs. Dans le cas d'une verbalisation, le Client 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 : [www.mediateurgroupe.ratp.fr](http://www.mediateurgroupe.ratp.fr)

Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur

