CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

La société CTLB (ci-après dénommée « CTLB » ou « LA SOCIETE », société par actions simplifiée à associé unique au capital de 250 000 euros, dont le siège social est situé 1700 boulevard Lepic 73100 AIX LES BAINS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro B 789 710 589 – N°TVA intracommunautaire FR93789710589, exploite le réseau de transports urbains et de mobilité sur le territoire de Grand Lac dans le cadre d'un contrat de délégation de service.

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(s) point(s) de vente de la société Ondéa Grand Lac dans le(s)quel(s) il est possible d'acheter des tickets, 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 multimédias, les contenus visuels, les éventuels
contenues audio et sonores.

« **Conditions générales de vente** » ou **« Conditions générales »** désignent les présentes conditions contractuelles proposées par Ondéa Grand Lac 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** » désigne le Titre de transport correspondant à une Offre mensuelle ou annuelle assortie d'un tarif préférentiel tels que l'abonnement étudiant, l'abonnement circuit scolaire, l'abonnement des moins de vingt-six (-26) ans, l'abonnement des plus de vingt-six (+26 ans)…. , étant exclus le support de chargement carte Oura.

« **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 CTLB.

« Site » désigne le site web officiel de la Société dont l'adresse est la suivante : ondeagrandlac.fr

« Titre » ou **« Titre de transport »** désigne le Titre de transport individuel associé à une Offre proposée par Ondéa Grand Lac fourni sur support Ondéa.

« 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 naviguée 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 Société dans le cadre de la vente à distance de Titres de transport, via le Site Internet ondeagrandlac.fr (ci-après le « Site »), à savoir les services de la Société desservant les communes du Périmètre des Transports de Grand Lac.

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 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 CTLB, à tout moment, de la vente des Titres de transport.

Article 4 - Commande et paiement

Article 4.1 Commande
Le E-Boutique accessible sur le site ondeagrandlac.fr permet au Client porteur d'une Carte de procéder au rechargement de certains titres auxquels il est éligible.
Une fois connecté à son compte, l'Utilisateur peut acheter par l'intermédiaire du Site dédié les Titres de transport mentionnés dans la rubrique « Mon Titre » du Site. La passation de la Commande se déroule selon les étapes suivantes :

Le Client sélectionne le(s) Titre(s) de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation.

Le Client s'identifie en saisissant le numéro figurant sur sa Carte ainsi que sa date de naissance.

Le Client visualise dans son panier le récapitulatif de sa Commande : Titres de transport sélectionnés, montant total de sa Commande. Il a la possibilité d'ajouter ou de supprimer un élément de son panier.

Après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client « valide sa Commande ».
Le contrat de vente est alors conclu entre la Société et l'Utilisateur. A réception de la Commande et du paiement, la Société envoie à l'adresse e-mail du Client un accusé de réception qui vaut confirmation de la vente.

Il est recommandé au client de conserver et/ou d'imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve du paiement de sa Commande. A défaut de confirmation dans un délai de cinq jours ouvrables, la Commande est automatiquement annulée et le Client est libéré de ses obligations.

Lorsque vous commandez un abonnement annuel avec un titre préférentiel (abonnements scolaire, étudiants, moins de vingt-six (26) ans…), vous devez impérativement fournir une pièce justificative (carte d'identité, certificat de scolarité…).

Article 4.2 Modalités de paiement de la Commande
Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).

Lorsque le Client choisi un Titre de transport annuel, le payeur peut être différent du titulaire de la Carte. Dans ce cas, le payeur et le titulaire signent obligatoirement le formulaire de souscription accessible sur le Site dans l'onglet du Titre de transport que vous avez choisi.

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au payeur. Le Client à la possibilité d'effectuer le paiement par carte bancaire.

Lorsque le paiement est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte de paiement, via le système PAYZEN, 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.
PAYZEN 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 PAYZEN 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.

Toute demande de modification de l'abonnement ayant une incidence sur les prélèvements automatiques doit être envoyée par courrier et être reçue par le service clients au plus tard le 20 du mois M pour prendre effet au 1er du mois M+1.

Le changement de mode de paiement ou de payeur ne peut être effectué que dans l'Agence commerciale ou par courrier à l'adresse postale suivante : CTLB 1700 Boulevard Lepic 73100 AIX LES BAINS.

Article 4.3 Incident de paiement
Dans l'hypothèse d'un incident de paiement et que le payeur est dans l'incapacité de prouver que la faute ne lui est pas imputable, CTLB peut résilier la vente des titres de transport, les frais en découlant étant à la charge du client et/ou engager une action civile et/ou pénale à l'encontre du Client.

Article 5 - Tarifs

Les tarifs figurant sur le Site 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.
Quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité par chèque bancaire, postal, carte bleue, espèces ou prélèvement bancaire.

Article 6 - Rechargement des Titres sur la Carte d'abonnement

Les Titres de transport sélectionnés en ligne sont rechargés directement via la E-Boutique après avoir renseigné le numéro de carte et la date de naissance de l'abonné.

Article 7 - Conditions d'utilisation de la Carte

Conformément au Règlement d'Exploitation, chaque Titre Ondea doit être obligatoirement validée à l'aide de valideurs mis en place dans tous les bus ONDEA Grand Lac lors de la montée dans un véhicule. Si le Titre n'est pas en règle, le Client se verra exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément au règlement applicable aux services de transports publics de voyageurs.
En cas d'oubli de sa Carte, le titulaire doit acheter des Titres de transport qui ne seront pas remboursés ultérieurement.
La Carte doit être présentée par le titulaire à chaque contrôle effectué par les agents. Le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs pourra être exigé. Lors d'un contrôle, en cas de doute sur l'identité du titulaire, les agents sont en droit de demander un justificatif d'identité.

Article 8 - Réception, réclamation

La Société s'engage à traiter toute réclamation dans les plus brefs délais. les Titres de transport délivrés étant réputés conformes et acceptés par le Client.

Aucun Titre de transport ne pourra être échangé si sa validité est entamée (1).
En cas de non-exécution totale ou partielle d'une Commande imputable à la Société, la responsabilité de la Société est strictement limitée au montant de la Commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Article 9 - Résiliation du contrat

L'Utilisateur d'un abonnement annuel bénéficie d'un tarif préférentiel tout au long de son contrat. Toutefois, le contrat peut être résilié à la demande du souscripteur lorsque l'Utilisateur est mis dans l'impossibilité d'utiliser son Titre.

A l'initiative de l'Abonné

La souscription d'un abonnement implique un engagement sur la durée totale du contrat. Il est important de s'assurer que cet engagement pourra être tenu. Le remboursement n'intervient que pour les abonnements annuels.

Seules les conditions particulières énoncées ci-dessous rendent possible l'interruption du contrat, sur présentation des justificatifs suivants :

Dernière relecture avant mise en ligne des CGV :

Seules les conditions particulières énoncées ci-dessous rendent possible l'interruption du contrat, sur présentation des justificatifs suivants :

- Mutation professionnelle hors du territoire de Grand Lac imposé par l'employeur de l'abonné ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné > courrier de mutation
- Déménagement hors du territoire Grand Lac > nouveau bail
- Changement d'établissement scolaire hors du territoire de Grand Lac > certificat de scolarité
- Décès > certificat de décès

La demande de cessation du contrat d'abonnement doit être à l'initiative de l'Abonné, du payeur ou de ses ayants-droits. Elle est à envoyer, accompagnée du ou des titres de transport correspondant(s) originaux ainsi que des pièces justificatives à : CTLB - 1700 bd Lepic – 73100 Aix-les-Bains

La résiliation ne sera acceptée qu'après restitution à CTLB du Titre de transport.
Tout mois commencé est dû. La résiliation sera effective à partir du 1er jour du mois suivant. La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation du service.
Le remboursement est alors soumis aux conditions initiales de vente. Le coût engagé par le souscripteur est
calculé sur la base du plein tarif mensuel de la tranche d'âge du titulaire :
- Paiement comptant : la Société procède au remboursement du trop-perçu.
- Paiement par prélèvement : les prélèvements sont arrêtés et le souscripteur procède au complément par tout moyen à sa convenance (espèces, chèque, CB).

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de changement et/ou déclaration de Quotient Familial ultérieur à la date de souscription du contrat.

A l'initiative de la Société
Le contrat pourra être résilié de plein droit, et sans mise en demeure préalable, par la Société pour les motifs suivants :
- en cas de fraude établie dans la constitution des pièces à joindre au contrat (voir conditions particulières se rapportant à chaque Titre),
- en cas de fausse déclaration, falsification de pièces à joindre au contrat (voir conditions particulières se rapportant à chaque Titre),
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du Titre de transport. Le contrat pourra être résilié de plein droit après mise en demeure, en cas de non-paiement de deux mensualités consécutives.

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 Ondéa Grand Lac 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 informez 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-ctlb@ratpdev.com ou par courrier à l'adresse postale suivante 54 quai de la Rapée, 75012 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 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 « Nous contacter »), 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 : https://www.ratp.fr/mediateur/

(1) validité des Titres : du 1er au dernier jour de la durée du Titre sélectionné (mensuelle ou annuelle), à partir de sa première validation.

LIMITED SHARING