

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du titre MTicket

L'application MTicket TUC a pour principale finalité de permettre aux abonnés d'acheter des titres dématérialisés.

L'application MTicket TUC est gérée commercialement par Place Mobilité Agglomération de Cambrai (mentionné PMAC dans les présentes CGVU), SAS au capital de 100 000 € inscrite au RCS 892 109 893 de Douai. Son siège social se situe au 750 Rue de Noyelles 59400 à Cambrai.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET PÉRIMETRE D'APPLICATION

• DEFINITIONS

Est entendu par les termes :

- « Client » toute personne utilisant la boutique en ligne TUC.
- « Vendeur » désigne Place Mobilité Agglomération de Cambrai.
- « Titre de transport » le contrat entre le client et Place Mobilité Agglomération de Cambrai. Dans le présent document, il désigne un titre de transport à recharger sur le support nominatif.

• PERIMETRE D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent sans restriction ni réserve à toute utilisation de l'application MTicket TUC et commandes faites sur celle-ci.

Elles sont valables à compter du 1 septembre 2021 pour une durée indéterminée.

Le client doit prendre connaissance des présentes CGVU, accessibles par lien hypertexte sur chaque page du site. Il est conseillé au client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Place Mobilité Agglomération de Cambrai se réserve le droit de modifier ou faire évoluer sans préavis les informations et/ou conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne. A cet effet, il est conseillé au client de lire les présentes CGVU à chaque visite du site.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE

PMAC, le vendeur, met à disposition des clients, sur son application MTicket un système de vente de titre de transport dématérialisé sur smartphone, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'interruptions de service volontaires ou non.

Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les clients, certains jours, à certaines heures, peuvent allonger les délais de transmission et d'échanges d'informations.

En conséquence, la responsabilité du vendeur s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installés chez lui.

En aucun cas, la responsabilité du vendeur ne pourra être recherchée si son serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de

distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la Banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre. Le vendeur pourra également interrompre les échanges par communication électronique relatifs aux présents services à des fins de maintenance ou de procédures d'actualisation de ses propres infrastructures réseaux et/ou logiciels. Dans ces conditions, le vendeur ne saurait garantir un fonctionnement du service sans interruption durant ces périodes et décline toutes responsabilités à ce titre, le client renonçant expressément à se prévaloir d'une quelconque indemnité pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption de service.

ARTICLE 3 – UTILISATION DU MTICKET

• COMPTE UTILISATEUR

Pour disposer d'un compte utilisateur et opérer des achats sur l'application, le Client doit créer ce dernier avec une adresse email personnelle et un mot de passe.

Une connexion internet est indispensable.

Ce compte permet au Client de gérer son portefeuille de titres.

• GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

Actoll et Urban System permettent via leurs outils de vente et de gestion de données, d'héberger un certain nombre d'informations concernant l'utilisateur et son dossier.

PMAC reste le gestionnaire unique des données de l'utilisateur.

• TITRES DE TRANSPORTS DISPONIBLES

Les titres de transport disponibles sur l'application MTicket TUC sont des tickets Unité.

ARTICLE 4 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT MTICKET

L'utilisation des titres de transports achetés via l'application MTicket est soumise au respect du règlement transport d'usage du réseau TUC affiché à bord des bus. Le client s'engage par la validation des présentes CGVU au respect du règlement public d'usage du réseau TUC.

Les titres dématérialisés ainsi achetés ou rechargés sont valables sur l'ensemble du réseau TUC 24H/24 et 7/7 J, sous réserve d'une interruption de service volontaire ou non.

A condition que le paiement soit accepté, les Titres de transport dématérialisés sont chargés à distance sur le smartphone du Client. Il est possible de charger plusieurs titres de transport dématérialisés dans l'application MTicket TUC.

Les Titres dématérialisés sont strictement personnels. En cas de contrôle, le Client doit justifier de la détention de son Titre. En cas d'oubli de son smartphone, d'impossibilité d'accéder à l'application (pas de connexion internet, plus de batterie sur le téléphone), de non-respect des conditions de validité du titre dématérialisé (activation + validation du titre M-Ticket), le Client est considéré en situation irrégulière

L'utilisation du compte Client permet de récupérer son portefeuille de Titres dématérialisés sur un autre smartphone (notamment en cas de changement de téléphone).

- **VALIDATION DU MTICKET**

Lors de la montée dans un véhicule du réseau TUC, le client doit activer son titre dématérialisé pour déclencher son début de validité. Une fois activé, un QR code est généré pour chaque titre activé.

Ces QR codes doivent être présentés obligatoirement sur les valideurs à bord (valideur ou terminal de vente conducteur).

En correspondance, le QR code actif doit être de nouveau présenté sur les valideurs.

ARTICLE 5 – TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les tarifs des titres de transport et autres produits sont fixés par la Communauté d'Agglomération de Cambrai, seule habilitée à en définir le montant.

La grille tarifaire du réseau est disponible sur le site www.tuc-cambresis.fr.

ARTICLE 6 – PAIEMENT

- **PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE**

Le règlement d'une commande se fait par paiement comptant par carte bancaire acceptée par le site Paybox sous son seul contrôle.

Le client a la possibilité d'enregistrer les informations de sa carte de paiement.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant du paiement des titres de transport de la boutique en ligne.

ARTICLE 7 – SERVICE APRÈS-VENTE

- **DELAI DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la consommation, le délai de rétractation de 7 jours n'est pas applicable aux présentes conditions générales de vente. Compte-tenu de la fourniture en ligne de prestations, sauf hypothèse d'erreur de téléchargement comme visé ci-après, la commande de l'utilisateur étant donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

- **PERTE OU VOL**

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau TUC, le client ne peut voyager sans titre de transport.

La perte ou le vol d'un téléphone portable sur lequel un compte Client est ouvert via l'application MTicket TUC et où se trouve des titres dématérialisés doit être signalé par son propriétaire, dès la survenance des faits, afin que PMAC bloque l'utilisation de ces titres de transport dématérialisés.

En cas de perte ou de vol de son support, le client est invité à le signaler au plus tôt en appelant au 03 56 66 06 60 ou par mail adressé à contact-tuc@place-mobilite.fr

ARTICLE 8 – RECLAMATIONS

Le client peut faire part de ses réclamations auprès d'un agent de vente TUC en se présentant muni de son support nominatif concerné, les documents justificatifs et la preuve d'achat s'il y a lieu. Il peut également faire part d'une réclamation en appelant au 03 56 66 06 60 ou par mail adressé à contact-tuc@place-mobilite.fr.

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du code de la consommation, le client, après avoir saisi le service client TUC et à défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site (www.mtvtravel.fr).

ARTICLE 9 – REMBOURSEMENT

- **CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Aucun remboursement ne pourra être demandé par le Client pour tous titres achetés sur l'application MTicket TUC.

ARTICLE 10 – CONTACT

Le client peut contacter le service client :

- Par téléphone : **03 56 66 06 60** (prix d'un appel local)
- Sur le site www.tuc-cambresis.fr via le lien « Nous contacter » présent sur la page principale
- Par email : contact-tuc@place-mobilite.fr

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées par PMAC 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 du réseau TUC qui est responsable du traitement.

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

PMAC ne vend pas et ne loue pas à des tiers les données nominatives concernant ses clients. PMAC pourra adresser aux clients du réseau TUC des informations et éventuellement des propositions commerciales.

PMAC collecte les données à caractère personnel afin d'assurer la bonne exécution du service. L'utilisateur dispose d'un Droit au retrait du consentement, droit d'accès et de rectification, droit à l'effacement et à la limitation, droit à la portabilité, qui peut s'exercer auprès de contact-tuc@place-mobilite.fr

Le client reconnaît :

- que l'Internet est un réseau ouvert non-maîtrisable par PMAC et que les échanges de données circulant sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité relative, et ne peuvent être garantis notamment contre les risques de détournements ou de piratages éventuels ;
- que la communication par le client d'informations à caractère sensible est donc effectuée à ses risques et périls ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse, pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

Malgré toutes les précautions prises, PMAC ne peut garantir que les informations échangées ne seront pas interceptées par des tiers, et que la confidentialité des échanges sera garantie.

ARTICLE 12 – APPLICATION ET MODIFICATION

PMAC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes. Les dispositions du présent document sont régies par la Loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du tribunal compétent.