

La boutique en ligne <https://agence-t-smart-cambrai.actoll.com> a pour principale finalité de permettre aux abonnés de recharger leur carte PASS PASS en ligne.

La boutique en ligne 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.
- « Carte nominative », support billettique TUC nominatif utilisable sur lequel sont chargés les titres de transport, les profils et droits à réduction donnant accès au réseau TUC.
- « Carte déclarative », à la différence des supports nominatifs, les données personnelles du client sont rendues anonymes après sa création
- « Carte rechargeable », support billettique TUC nominatif ou déclaratif.
- « Carte anonyme », support billettique TUC anonyme.
- « 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.
- « Commande » un achat de titre de transport effectué et payé par le client sur la boutique en ligne TUC.
- « Rechargement » la mise à disposition d'un titre de transport sur le support rechargeable du client. Le rechargement est immédiat.
- « Conditions spécifiques » sont les conditions contractuelles propres à un produit ou un titre de transport, vendus via la boutique en ligne.
- « Droit à réduction » l'obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction tarifaire pour une durée limitée dans le temps.

### • PERIMETRE D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent sans restriction ni réserve à toute utilisation de boutique en ligne 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 site internet [www.tuc-cambresis.fr](http://www.tuc-cambresis.fr) un système de vente et de rechargement de titres de transports valable sur l'ensemble du réseau TUC, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'interruptions de service volontaires ou non.

Le client dispose de la possibilité de recharger et de payer les titres de transports sélectionnés par carte bancaire. A condition que le paiement soit accepté, les titres de transport sont rechargés sur le compte en ligne du client dans les conditions prévues à l'article 3 des présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

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 toute responsabilité 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 DE LA BOUTIQUE EN LIGNE TUC**

Le client dispose d'un accès à la boutique en ligne si celui-ci est en possession d'une carte nominative.

La commande de prestations est réservée aux clients ayant pris connaissance et accepté par validation de la case à cocher les présentes CGVU dans leur intégralité et sans réserve.

Dernières version existante des navigateurs suivants :

- Google Chrome
- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Safari

Le site propose les fonctionnalités suivantes :

- Formulaire de demande de carte nominative PASS PASS
- Rechargement en ligne de titres de transports
- Consultation du solde de titres en cours de validité de son dossier client

- Consultation des historiques de paiement par carte bancaire

- **COMPTE UTILISATEUR**

Pour disposer d'un compte personnel et opérer des achats sur la boutique, doit disposer au préalable d'une carte nominative. Le client est invité à saisir son numéro de carte PASS PASS et sa date de naissance.

Si le client ne dispose pas d'un support nominatif, celui-ci peut remplir un formulaire de demande de support nominatif PASS PASS sur la boutique en ligne. Le client sera préalablement informé de la création de sa carte et de son compte en ligne dans un délai maximum de 48h par nos services (hors période de rentrée scolaire).

- **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 la boutique en ligne sont principalement des abonnements mensuels ou annuels du réseau TUC pouvant être chargés sur un support nominatif.

Les titres de transport avec profils tarifaires donnant droit à une réduction sont accessibles à la vente en ligne seulement si les justificatifs nécessaires ont été transmis au préalable à l'agence TUC.

- **ACHAT**

Après s'être connecté à l'espace « Mes titres de transport » avec son email et son mot de passe personnel, le client est invité à choisir son titre de transport 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 réalisée sur le site sécurisé Paybox, le client réceptionne un email de confirmation de sa commande accompagnée de sa facture.

- **CONSULTATION DU SOLDE DE SON SUPPORT BILLETIQUE (CARTE PASS PASS)**

Le client peut consulter le solde des titres en cours de validité de son dossier client.

## **ARTICLE 4 – UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT**

L'utilisation des titres de transports achetés via le site 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.

## 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](http://www.tuc-cambresis.fr).

## ARTICLE 6 – PAIEMENT

### • PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE EN LIGNE

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 sur la boutique. Il est précisé que le vendeur ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

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.

### • PAIEMENT SANS CONTACT A BORD DES VEHICULES TUC

Les véhicules du réseau TUC disposent d'un service de paiement sans contact permettant aux usagers détenteurs d'une carte de paiement sans contact de payer et de valider un titre de transport. La carte de paiement devient alors le support du titre de transport.

L'historique des paiements avec ce mode est disponible sur la boutique en ligne dans la rubrique « Historique de mes achats ». L'utilisateur accède à l'historique en saisissant les 6 premiers et les 4 derniers chiffres du numéro de sa carte de paiement, avec sa date d'expiration.

### • PREREQUIS A L'UTILISATION DU SERVICE DE PAIEMENT SANS CONTACT

Pour l'utiliser le service de paiement sans contact, le client doit s'assurer des conditions suivantes :

- La carte de paiement est valable et en bon état de fonctionnement
- La carte est affiliée aux réseaux MASTERCARD ou VISA
- La fonction sans contact est active
- Le compte bancaire adossé à la carte est suffisamment approvisionné

- **CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE PAIEMENT SANS CONTACT**

Pour utiliser le paiement sans contact, le client doit sélectionner le nombre de voyageurs sur l'écran du valideur, ou le demander au conducteur en l'absence de valideur, puis poser sa carte de paiement sur la cible du valideur ou du terminal de vente.

En présentant sa carte de paiement sans contact, le client autorise PMAC à débiter son compte bancaire du montant correspondant au titre sélectionné. L'ordre de paiement est irrévocable. Le paiement apparaîtra sous l'intitulé « TUC » sur le compte bancaire du client.

Le paiement du titre entraîne de fait le début de sa validité. Pour les correspondances, le client doit représenter sa carte de paiement sur le valideur.

En cas de contrôle de titre de transport, seule la carte de paiement utilisée pour la vente du titre doit être présentée.

En cas d'indisponibilité du service, le client doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen et notamment par l'achat en espèces des titres de transport vendus à bord du véhicule.

## **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.

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](mailto:contact-tuc@place-mobilite.fr)

Son support nominatif (Carte PASS PASS) est alors mis en liste d'opposition de manière irréversible, pour éviter qu'un tiers n'utilise les titres de transports chargés sur ce dernier.

Une fois la perte ou le vol signalé, le client doit acquérir à ses frais un nouveau support nominatif suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition.

La perte ou le vol d'un support anonyme ou déclaratif ne pourra entraîner ni sa mise en opposition, ni le verrouillage du compte utilisateur, ni le remboursement et la reconstitution du ou des titres contenus sur celle-ci.

- **DEGRADATION**

Une dégradation volontaire ou involontaire du support entraînant son dysfonctionnement ne donnera lieu à aucun remboursement.

- **DYSFONCTIONNEMENT DU SUPPORT NOMINATIF**

En cas de dysfonctionnement d'un support nominatif le client devra signaler cette anomalie à l'agent commercial de conduite ou à un agent de PMAC, puis se rendre dans les meilleurs délais à l'Agence TUC, Station Bus à Cambrai, afin de bénéficier du service après-vente.

Si ce dysfonctionnement provient d'une utilisation inadéquate par le client du support nominatif (comme par exemple, une carte tordue, pliée ou cassée, sans que ces exemples ne soient exhaustifs), l'article 7.1 des présentes CGVU, s'applique. Dans le cas contraire, le support nominatif sera remplacé sans frais pour le client.

## **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](mailto: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](http://www.mtvtravel.fr)).

## **ARTICLE 9 – REMBOURSEMENT**

- **CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Le client peut à tout moment faire une demande de résiliation de son abonnement annuel par courrier à Agence TUC, Station Bus à 59400 Cambrai.

Un remboursement au prorata temporis de l'abonnement pourra être effectué pour les abonnements annuels uniquement pour les motifs suivants : déménagement hors CAC, mutation professionnelle hors CAC ou décès du porteur de carte.

Tout remboursement sera calculé sur la base du tarif de l'abonnement mensuel de la même catégorie. Tout mois entamé ne pourra donner lieu à un remboursement.

- **RECHARGEMENT EN LIGNE**

Une fois le paiement finalisé sur le site de paiement Paybox et en cas d'impossibilité de chargement de son titre après sa 1ère validation à bord d'un des bus du réseau TUC, le client devra prendre contact avec notre service client (cf. article 9).

## **ARTICLE 10 – RESILIATION**

Les titres de transports peuvent être suspendus ou résiliés de plein droit, dans le cas d'une fraude constatée ou d'impayé. Pour les mêmes motifs, PMAC se réserve également le droit de refuser tout nouveau contrat de transport.

## ARTICLE 11 – 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](http://www.tuc-cambresis.fr) via le lien « Nous contacter » présent sur la page

Principale

- Par email : [contact-tuc@place-mobilite.fr](mailto:contact-tuc@place-mobilite.fr)

## ARTICLE 12 – 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'usager 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](mailto: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 13 – 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.