

Conditions Générales de vente et d'utilisation de la boutique en ligne Filibus

Mises à jour le 17 décembre 2021

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de vente et d'utilisation de la boutique en ligne du réseau Filibus.

Elles s'appliquent à tout client, qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre, ainsi qu'à toute personne utilisant la boutique en ligne, qu'elle soit cliente ou non du réseau Filibus.

Elles complètent le Règlement des transports publics urbains et non urbains de Chartres métropole, consultable sur le site filibus.fr.

Les présentes Conditions Générales sont consultables à tout moment sur le site de la boutique en ligne du réseau Filibus.

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

Pour toute question relative à l'achat, l'utilisation des titres de transport vendus sur la boutique en ligne, le client peut contacter le réseau Filibus :

- par mail : agence.commerciale@filibus.fr
- par internet : formulaire de contact disponible sur le site filibus.fr
- par téléphone : 02.37.36.26.98
- à l'agence commerciale : Place des Halles – 28000 CHARTRES

1 – La boutique en ligne

La boutique en ligne du réseau Filibus, accessible à partir de la page d'accueil du site filibus.fr ou de l'adresse <http://www.eboutique.filibus.fr>, est un site sécurisé et destiné à tous les clients du réseau Filibus en possession d'une carte sans contact JV malin et souhaitant acheter un titre de transport en ligne.

1.1 - Conditions d'utilisation de la boutique en ligne

L'utilisation de la boutique en ligne est soumise à l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions générales. L'acceptation de ces conditions sur le site de la boutique en ligne se fait en cochant la case « J'accepte les conditions générales de vente » lors de la création d'un compte ou d'une demande de carte JV malin.

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation du site faite en son nom ou pour le compte de tiers, y compris pour les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur le site.

Une utilisation frauduleuse du site ou qui enfreindrait les présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus, à tout moment, de permettre à l'utilisateur l'accès aux prestations proposées par le site.

1.2 - Compte client

➤ Création

La création d'un compte client n'est pas un prérequis à l'utilisation de la boutique en ligne.

Toute commande de carte sans contact JV malin et de titre de transport peut être effectuée sans compte client, excepté l'achat de l'abonnement annuel Jeune qui au regard de ces conditions d'attribution nécessite la création et la connexion à un compte client au préalable.

L'utilisateur doit être âgé de 15 ans minimum pour pouvoir créer un compte client en son nom propre. Si le client a moins de 15 ans, le compte doit obligatoirement être créé par une personne majeure (Responsable légal, par exemple) qui devra ensuite associer à son compte la carte sans contact JV malin du Client Filibus (âgé de moins de 15 ans) afin de pouvoir procéder à l'achat de titre de son transport.

Certaines fonctionnalités de la boutique en ligne ne sont accessibles qu'à partir de la connexion à un compte client : la mise à jour des données personnelles, la demande de duplicata d'une carte, la réédition de justificatifs d'achats et l'enregistrement de cartes (principale et associées) pour les recharger plus facilement et simplement.

Si l'utilisateur possède déjà une carte JV malin, il peut la renseigner lors de la création de son compte pour récupérer automatiquement les informations de son dossier client Filibus.

➤ Suppression

Le Client peut demander la suppression de son compte à tout moment.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), toutes les données recueillies pour la création du compte seront supprimées du site de la boutique en ligne. Seules les informations du dossier client Filibus seront conservées dans le système billettique pour permettre l'utilisation de la carte et sa validation sur le réseau.

Après la suppression de son compte, le Client n'aura plus accès aux fonctionnalités offertes par la boutique en ligne et uniquement accessibles à partir d'un compte client.

Une demande spécifique pourra également être réalisée par le Client pour clôturer sa relation contractuelle avec le réseau de transport. Cette action aura pour effet la suppression de ses données

clients (dans le respect des conservations des données) ainsi que la désactivation de sa carte et des titres présents en cours.

1.3 - Commandes

Seuls les titres dématérialisés et chargeables sur les cartes sans contact JV malin sont vendus sur le site de la boutique en ligne.

Les prix des titres de transport sont exprimés en euros Toutes Taxes Comprises (TTC). Pour toute commande de carte sans contact JV malin, les frais de gestion et les frais de livraison sont offerts.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne.

Le Client est tenu de vérifier avant la validation de sa commande que les titres de transport et leur période de validité sont conformes à l'achat souhaité.

La validation du panier puis du règlement formalise le contrat de vente.

Seul le règlement par carte bancaire est accepté sur la boutique en ligne. Le compte bancaire du Client est débité à la validation de la commande.

Pour toute commande effectuée sur la boutique en ligne, et après validation de celle-ci, le Client reçoit un mail de confirmation accompagné du justificatif d'achat.

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les commandes passées sur le site de la boutique en ligne ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance.

1.4 - Traitement des commandes

La commande d'une carte sans contact JV malin et l'achat de certains titres de transport sont soumis à une acceptation préalable par les agents du réseau Filibus. Il s'agit des titres de transport pour lesquels il est demandé de fournir une pièce justificative lors de l'achat.

Ces titres de transport ne sont donc pas disponibles à l'utilisation dès la validation de la commande par le Client. Il appartient donc au Client d'anticiper l'achat de son titre de transport par rapport à son besoin.

Le délai maximum de traitement des commandes est de 7 jours.

En cas d'acceptation de la commande, le Client reçoit un mail de confirmation accompagné du justificatif d'achat. Les cartes sans contact JV malin sont envoyées par voie postale à l'adresse renseignée par le Client, il n'y a pas de retrait possible de ces commandes en agence.

L'Exploitant se réserve le droit d'annuler une commande en cas de défaut de paiement ou de problème lié aux documents soumis par le client. Il peut également annuler une commande de carte sans contact JV malin si le Client est déjà titulaire d'une carte. Dans ce cas, l'annulation porte sur la commande de la carte et du titre de transport qui lui est associé.

En cas de refus ou d'annulation de la commande, le Client reçoit un mail l'informant des raisons du refus de la commande. Le remboursement de la commande est alors effectué automatiquement sur le compte associé à la carte avec laquelle le Client a effectué son achat.

Le Client est tenu de vérifier que la carte sans contact JV malin reçue et/ou les titres de transport achetés sont conformes à sa commande. A défaut, le Client doit impérativement et dans les meilleurs délais émettre une réclamation auprès de l'Exploitant.

1.5 – Disponibilité des titres de transport

Les titres de transport achetés sur la boutique en ligne du réseau Filibus sont disponibles dans un délai de 24h minimum à partir de l'acceptation de la commande. Il appartient au client d'anticiper la commande de titre de transport afin d'en disposer le jour de son déplacement. Si le titre de transport n'est pas disponible au chargement, le Client doit s'acquitter d'un autre titre de transport faute de quoi il sera redevable d'une indemnité forfaitaire en cas de contrôle. Ce titre de transport ne sera pas remboursable.

Dès qu'ils sont rendus disponibles sur les équipements du réseau Filibus, les titres de transport se chargent automatiquement sur la carte du Client lors de sa présentation sur les équipements disposant d'un lecteur de carte JV malin (valideurs à bord des véhicules, distributeurs automatiques de titres, bornes d'information voyageurs).

Les cartes sans contact JV malin commandées sur la boutique en ligne sont envoyées au Client non chargé de leur titre de transport. Celui-ci se charge à la première présentation de la carte sur un équipement billettique du réseau Filibus.

1.6 – Validité des titres de transport

Les titres de transport doivent obligatoirement être validés à chaque montée dans les véhicules du réseau Filibus, y compris en correspondance.

En cas de contrôle, le Client muni d'une carte sans contact JV malin nominative ou déclarative devra être en mesure de justifier de la concordance entre l'identité indiquée sur la carte et la pièce d'identité éventuellement demandée par les agents de contrôle.

En cas de fraude, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire.

1.7 – Responsabilités

L'Exploitant est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente à distance à moins qu'il prouve que la mauvaise exécution du contrat est imputable à l'utilisateur, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

La responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment la présence de virus informatique, la mauvaise connexion, ou tout cas de force majeure.

2 – La carte sans contact JV malin

2.1 – Description

La carte sans contact JV malin est un support permettant de charger des titres de transport occasionnels et des abonnements des différents réseaux partenaires. La liste actualisée de l'ensemble des partenaires JV malin, des points de vente, des tarifs disponibles ainsi que l'intégralité des conditions d'utilisation sont consultables dans les agences, guichets et site Internet des réseaux partenaires JV malin et sur le site Internet JV malin (www.jvmalin.fr).

Les partenaires JV malin émettent des cartes JV malin qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit sur le site Internet JV malin.

Les cartes JV malin sont rechargeables. Elles hébergent sur un support unique les éventuels droits tarifaires de leurs titulaires ; des titres de transport monomodaux propres à chaque réseau partenaire ainsi que des titres intermodaux ou multimodaux communs aux différents réseaux.

La carte JV malin comporte :

- une face commune à tous les partenaires JV malin portant le logo JV malin, traduisant ainsi son interopérabilité,
- une face avec notamment les informations nominatives pour le cas des cartes personnalisées : nom, prénom et photographie récente du titulaire de la carte.

La carte sans contact peut être :

- Nominative : elle est strictement personnelle et est graphiquement personnalisée. Elle est associée à un fichier contenant les données du Client et permet tout type de service-après-vente ;
- Déclarative : elle est strictement personnelle et est graphiquement personnalisée. Le titulaire de la carte n'est pas inscrit dans un fichier Client. Le service après-vente est possible sous certaines conditions
- Anonyme : elle est cessible et aucun justificatif n'est demandé lors de la délivrance de cette carte. Les données du Client ne sont pas enregistrées dans un fichier. Le service après-vente est possible sous certaines conditions.

Il est donné la possibilité au Client de ne pas faire l'objet d'un enregistrement dans un fichier au moyen des supports déclaratifs et anonymes.

Seule la carte sans contact « nominative » peut être commandée sur la boutique en ligne Filibus.

Les cartes sans contact « déclarative » et « anonyme » sont délivrées uniquement par l'agence Filibus. L'achat de certains abonnements n'est pas possible sur ces cartes.

2.2 - Conditions de délivrance de la carte sans contact

Toute demande de carte JV malin (hors carte anonyme) est soumise à la fourniture de pièces justificatives. Si celles-ci ne sont pas conformes à la demande, le réseau Filibus se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande et d'annuler la commande si la demande a été faite en ligne.

Pour la création de la carte sans contact JV malin, il est demandé une photographie récente et conforme aux normes.

Pour toute commande d'une carte sans contact sur la boutique en ligne, le Client accepte par défaut la conservation de sa photo au format numérique. Si le Client ne souhaite pas que sa photo soit conservée, il peut faire la demande de suppression de celle-ci soit auprès de l'agence Filibus, soit en contactant le réseau Filibus via le formulaire de contact disponible sur le site filibus.fr. Si le Client ne souhaite pas la conservation de sa photo, il devra en fournir de nouveau une lors d'une nouvelle demande de carte ou de duplicata.

La photographie est une pièce justificative obligatoire pour toute demande de duplicata en ligne.

Le réseau Filibus ne délivre pas de carte sans contact sans achat de titre de transport. La délivrance de la carte sans contact est payante si elle est accompagnée de l'achat de titres occasionnels, elle est délivrée gratuitement si elle est accompagnée de l'achat d'un abonnement.

2.3 - Conditions de détention de la carte JV malin

La carte JV malin reste la propriété du partenaire JV malin qui l'a émise. Celui-ci se réserve le droit de retirer ou de changer la carte, quel que soit le motif.

Le titulaire de la carte JV malin est responsable de son utilisation et de sa conservation. Il est propriétaire des droits et titres acquis. Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi.

La carte dispose d'une antenne et d'une puce dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le titulaire s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre sa carte à des torsions, pliages, découpages, à des hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

2.4 - Modalités de chargement et rechargement des droits et titres de transport sur la carte JV malin

Les modalités de chargement et rechargement des droits et titres de transport sur la carte sont reprises sur le site Internet JV malin et ceux des réseaux partenaires.

Le titulaire pourra être informé de tout ou partie du contenu de sa carte, soit directement lors de l'achat de ses titres, soit par l'intermédiaire des agents des réseaux concernés.

La tarification des titres de transport proposés au chargement sur la carte JV malin est définie par chaque réseau partenaire. Les réseaux partenaires peuvent restreindre la liste des titres que le Client peut charger ou recharger dans sa carte JV malin, selon le type de carte utilisé (nominative, déclarative ou anonyme).

Les abonnements associés à un profil ou délivrés sur justificatifs ne peuvent être chargés que sur des cartes sans contact nominatives ou déclaratives. Les abonnements dont le mode de règlement nécessite la conservation de données (prélèvement automatique) sont exclusivement chargés sur des cartes sans contact nominatives.

Seuls les titres de transport occasionnels dont les droits sont ouverts à tous peuvent être chargés sur des cartes sans contact anonyme.

Le Client peut acheter et charger plusieurs catégories de titres de transport sur un même support (titre occasionnel et abonnement), sachant que c'est toujours le titre le plus « avantageux », c'est-à-dire le titre dont le coût unitaire est le plus faible qui sera débité le premier lors de la présentation de la carte sur les valideurs à bord des véhicules du réseau. Il n'est pas possible d'acheter et de charger plusieurs abonnements ayant une période de validité commune ou se chevauchant sur un même support (sauf pour les abonnements abris à vélos).

2.5 - Conditions d'utilisation de la carte JV malin sur les réseaux partenaires

Pour être en règle, la validation sur des bornes spécifiques est à effectuer pour chaque voyage, selon les modalités définies par chacun des réseaux partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité sur le réseau emprunté (carte JV malin chargée au minimum avec un titre de transport). La carte vide, seule, non chargée d'un titre ou d'un forfait n'est pas un titre de transport.

Sur les réseaux concernés, l'utilisation des titres de transports hébergés sur la carte JV malin est soumise aux conditions de droits et d'obligations définies par le réseau. En cas d'oubli de la carte JV malin ou de non-validation, le Client est considéré en situation irrégulière et sera redevable d'une indemnité forfaitaire en cas de contrôle.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte personnalisée JV malin, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte JV malin ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement.

Conformément à l'autorisation AU-015, « les données de validation (informations sur les déplacements des personnes, associées au numéro de carte ou de l'abonné, élément renvoyant indirectement à l'identité d'un usager), pourront être conservées pendant 48 heures au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique. ». Elles feront ensuite l'objet d'une anonymisation automatique.

2.6 - Remplacement d'une carte JV malin

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte JV malin doit être signalé par son titulaire dès survenance des faits.

La demande de duplicata peut être effectuée en agence ou sur le site de la boutique en ligne. La réalisation d'un duplicata désactive automatiquement la carte précédente. Si celle-ci est retrouvée elle ne sera plus utilisable.

Les titres de transport encore en cours de validité seront reconstitués sur la nouvelle carte. Pour les titres occasionnels, il faudra compter un délai de 24h à 48h.

Dans l'attente du duplicata, le Client devra s'acquitter d'un titre de transport afin de voyager en règle sur le réseau. A défaut, il sera redevable d'une indemnité forfaitaire en cas de contrôle. En aucun cas, les titres de transport dont le Client se sera acquitté dans l'attente de son duplicata ne seront remboursables.

Le Client dispose de la possibilité de désactiver sa carte sans contact sans établir de duplicata. Pour ce faire, il devra contacter l'agence Filibus.

2.7 - Renouvellement d'une carte JV malin

Les cartes JV malin ont une durée de vie de 8 ans. La date d'expiration est inscrite sur le support.

Si le support est expiré, il n'est plus possible d'acheter et de charger des titres de transport sur la carte, elle doit être renouvelée. Ce renouvellement peut être effectué en agence ou sur le site de la boutique en ligne. A noter que les titres en cours sur le support peuvent toutefois être validés jusqu'à leur fin de validité.

Si le support arrive à expiration dans un délai inférieur à 3 mois suivant la date d'achat de titres occasionnels ou avant la date de fin de validité de l'abonnement sélectionné, la boutique en ligne propose automatiquement le renouvellement du support.

Lors d'une commande de renouvellement de carte sur la boutique en ligne, et après validation de celle-ci, l'ancienne carte est désactivée à la première validation de la nouvelle carte. Les titres de transport encore en cours de validité seront reconstitués sur cette nouvelle carte dans un délai de 24h à 48h.

2.8 - Retour et remboursement

En cas de carte sans contact défectueuse ou non conforme à la commande, le Client doit impérativement se présenter à l'agence Filibus dans un délai maximum de 8 jours suivant la réception de sa carte. Sur présentation de la carte défectueuse ou non-conforme avérée, une nouvelle carte lui sera gratuitement délivrée.

Une carte JV malin n'est pas remboursable.

Les modalités de remboursement des titres de transport chargés sur une carte JV malin sont propres à chaque partenaire JV malin.

Les titres de transport du réseau Filibus ne sont pas remboursables.

3 – Les données personnelles

3.1 – Dispositions générales

L'Exploitant s'engage à ce que la collecte et le traitement des données à caractère personnel, soient conformes au cadre juridique en vigueur sur la protection des données à caractère personnel (Règlement Général (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable le 25 mai 2018 sur la protection des données dit RGPD et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée).

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services du réseau Filibus, l'Exploitant est susceptible de recueillir des données personnelles de mineurs, sous le contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux. Les clients mineurs disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données, droit qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à tout moment et sans motif en contactant le responsable du traitement des données par courrier.

3.2 - Recueil et utilisation des données personnelles

La politique de confidentialité s'applique aux données personnelles recueillies :

- auprès des différents points de vente lors des achats effectués par les clients (commandes de carte et titres de transport)
- lors des validations de titres, contrôle d'accès aux services ou traitement des infractions et recouvrement des amendes
- sur le site de la boutique en ligne (création de compte, commande de carte, commande de titre avec pièces justificatives...)
- à la réception et l'envoi de courriers électroniques

Les données personnelles recueillies ont pour finalités principales :

- la gestion de la délivrance et de l'utilisation des titres de transport
- la gestion des fichiers clients et prospects, la fourniture des services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec les clients
- le traitement de manière sécurisée des coordonnées de paiement lors de la souscription à un service
- l'information sur l'actualité du réseau, les éventuels incidents et perturbations de services
- le traitement des demandes et des réclamations
- la conformité à la Loi, aux règlements et aux requêtes et ordres légaux
- dans le cadre de l'interopérabilité régionale JV malin, les données personnelles clients peuvent être échangées entre réseaux de transports partenaires JV malin. En aucun cas, des données sensibles (motif d'opposition, retard de paiement, ...) ne seront partagées aux autres partenaires JV malin.

3.3 - Durée de la conservation des données collectées

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies ci-dessus, sauf pour les cas encadrés légalement.

Données client et prospect : pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci, pendant deux ans, à des fins commerciales et statistiques. Elles ne sont pas cédées à des tiers ni à titre gratuit, ni à titre onéreux.

- Pièces justificatives nécessaires à l'achat de titres : 3 mois à compter de la date de traitement
- Données « impayé » : jusqu'à acquittement
- Données « procès –verbal » : jusqu'à acquittement
- Données « suggestion et réclamation » : 2 ans à compter de la date de réception
- Données « candidature et emploi » : 2 ans à compter de la date de réception
- Données vidéo protection : maximum 30 jours après enregistrement

3.4 – Sécurité des données

L'Exploitant sécurise les données personnelles recueillies en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisée, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données clients sont hébergées dans un espace totalement sécurisé. L'accès à la base de données est limité uniquement aux personnes autorisées, et uniquement en cas de nécessité.

L'Exploitant ne pourra être tenue responsable en cas de défaut de sécurité affectant le terminal ou le navigateur du Client, par exemple, mettant en cause la garantie de sécurité des informations.

3.5 – Exercice des droits sur les données personnelles

Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

Pour exercer son droit à l'oubli, le Client doit adresser une demande écrite accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité au responsable du traitement des données. Dès réception de la demande, l'Exploitant s'engage à la traiter le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 1 mois.

Le Responsable du traitement des données, conformément à la Loi, est la SPL Chartres métropole transports, Hôtel de Ville, Place des Halles, 28000 CHARTRES.

Le traitement de ces demandes s'effectue dans les conditions prévues par la réglementation applicable et dans le respect des obligations légales et contractuelles.

4 – Réclamations et litiges

En cas de réclamation ou de litige concernant la vente de titre de transport du réseau Filibus, le Client peut s'adresser à l'Exploitant par mail, par le formulaire de contact ou par courrier.

Dans le cas où le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par l'Exploitant à sa réclamation, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Il peut notamment saisir le Médiateur Tourisme et Voyage : via le site <http://www.mtv.travel> ou par courrier à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

Il peut également saisir le médiateur à l'adresse suivante : Association des médiateurs indépendants d'Île de France Siège social : 1 place des Fleurus – 77100 Meaux Site internet : <http://www.amidif.com>
- Courriel : contact@amidif.com

5 – Modifications des présentes conditions générales

L'Exploitant se réserve le droit de modifier et d'adapter les présentes conditions générales. Il appartient au Client de vérifier les éventuelles modifications.

Lors de toute création de compte ou de commande sur le site de la boutique en ligne, le Client acceptera les dispositions dans leur dernière version consultable et téléchargeable sur le site ou avant acceptation d'une création de compte ou d'une demande de carte JV malin.

Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, les autres continueront à s'appliquer.

6 – Coordonnées de l'Exploitant

SPL Chartres métropole transports
Hôtel de Ville
Place des Halles
28000 CHARTRES