

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SANKÉO

## 1. PRÉSENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

### 1.1 La Carte+

Les Cartes+ délivrées par Sankéo sont des cartes à puce rechargeables et personnalisées aux : nom, prénom, date de naissance, numéro client et photo du porteur (la dénomination « porteur » indique la personne nommément mentionnée sur la Carte+).

Elle sert de support aux titres de transport utilisables sur les services mobilité réseau Sankéo. Son utilisation est soumise à l'acceptation des conditions générales de chaque service de mobilité. Les Cartes+ sont personnelles et incessibles. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé. Il ne peut être délivré qu'une seule carte+ par personne.

La Carte+ est délivrée à l'agence commerciale Sankéo ou par courrier (après commande sur la e-boutique Sankéo) contre le paiement de la somme forfaitaire de 5€ (frais de création offerts pour l'achat d'un PASS annuel).

Pour obtenir une Carte+ Sankéo, les éléments obligatoires à fournir sont : le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse postale et courriel du porteur, un justificatif de domicile de moins de trois mois pour les titres de transport soumis à résidence au sein d'une commune de Perpignan Méditerranée Métropole, une photographie au format « pièce d'identité ».

La délivrance des abonnements PASS Jeune pour les enfants mineurs nécessite de fournir, les nom, prénom et adresse du représentant légal.

La Carte+ à elle seule ne constitue pas un titre de transport et doit ainsi être chargée d'un abonnement valide lors de son utilisation afin que son porteur soit en règle.

### 1.2 Le Ticket+

Le Ticket+ est un support anonyme rechargeable de type Billet Sans Contact. Ce Ticket+ est en vente dans l'agence commerciale Sankéo, à bord auprès du conducteur à l'achat d'un titre DUO et PASS 24H, chez les commerçants points relais et dans tous les Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) contre le paiement de la somme forfaitaire de 0,20€ (au premier achat uniquement). Le Ticket+ à lui seul ne constitue pas un titre de transport et doit ainsi être chargé d'un titre valide lors de son utilisation afin que son porteur soit en règle.

## 2. CHARGEMENT/ RECHARGEMENT ET UTILISATION DE LA CARTE+ ET DU TICKET+

### 2.1 La Carte+ permet le chargement/rechargement :

L'ensemble de la gamme tarifaire est rechargeable sur la Carte+.

Pour être en règle, le porteur doit systématiquement valider sa Carte+ à chaque montée dans le bus sur le pupitre des conducteurs ou sur les valideurs. Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse de la Carte+ (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraînera le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

Une Carte+ non chargée d'un abonnement ou chargée d'un abonnement non valide n'est pas un titre de transport.

### 2.2 Les Tickets+ peuvent être rechargés avec tous les titres Sankéo hors abonnements mensuels et annuels.

Seul le produit initialement vendu lors du premier achat pourra être rechargé à nouveau sur le Ticket+. La limite technique de rechargement pour les titres (ALLER SIMPLE, DUO et 10 VOYAGES) est fixée à 32 voyages pour la durée de vie totale du support. Pour être en règle, le porteur doit systématiquement valider son Ticket+ à chaque montée dans le bus sur le pupitre des conducteurs ou sur les valideurs. Toute utilisation irrégulière du Ticket+, constatée lors d'un contrôle, entraînera le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. Toute utilisation frauduleuse du Ticket+ (falsification, contrefaçon), constatée lors d'un contrôle, entraînera une contravention forfaitaire et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.

## 3. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Aucun titre de transport n'est éligible au remboursement ou à l'échange, s'il a été utilisé même partiellement.

Les abonnements jamais validés sont remboursables uniquement dans les 6 mois suivants l'achat. Les demandes de remboursement sont à adresser ou à déposer à : Keolis Perpignan Méditerranée, 150 Chemin de la Poudrière – BP 79914, 66962 PERPIGNAN Cedex 9 qui traitera ces requêtes dans un délai de 2 mois.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Perpignan Méditerranée et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### 4. PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol de votre Carte+, son remplacement s'effectue à l'agence commerciale Sankéo moyennant le paiement de la somme forfaitaire de 5,00€.

L'ancienne Carte+ est automatiquement mise en opposition la rendant définitivement inutilisable. Les contrats encore valables contenus sur la Carte+ perdus sont restitués dans leur intégralité sur le duplicata. Attention: la délivrance d'un duplicata suite à une perte ou à un vol ne pourra se faire le jour même de la création de la carte+ perdue ou volée. Le porteur devra se représenter à l'agence commerciale Sankéo pour la restitution de sa nouvelle Carte+. Le porteur ne pourra prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution de l'abonnement sur la nouvelle Carte+. Les Tickets+ ne peuvent être reconstitués en cas de perte ou de vol étant donné leur caractère anonyme.

## 5. PRÉCAUTION D'UTILISATION DE LA CARTE+ ET TICKET+

Le porteur s'engage à prendre soin de son titre de transport. Il doit notamment ne pas soumettre la Carte+ ou le Ticket+ à des torsions, perforations, pliages, découpages, à de 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 au fonctionnement du support.

## 6. TITRES DÉFECTUEUX OU DÉTÉRIORÉS

### 6.1 Remplacement de la Carte+

En cas de dysfonctionnement de sa Carte+, le porteur est invité à se présenter à l'agence commerciale Sankéo pour son remplacement. La restitution de l'ancienne Carte+ défectueuse est obligatoire. S'il s'avère que la détérioration est imputable au porteur, la somme de 5,00€ sera perçue. Attention : la délivrance d'un duplicata suite à une perte ou à un vol ne pourra se faire le jour même de la création de la carte+ perdue ou volée. Le porteur devra se représenter à l'agence commerciale Sankéo pour la restitution de sa nouvelle Carte+.

Le porteur ne pourra prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution de l'abonnement sur la nouvelle Carte+.

### 6.2 Remplacement d'un Ticket+

Aucun remboursement de Ticket+ ne peut être exigé.

En cas de dysfonctionnement de son Ticket+, le porteur est invité à se présenter à l'agence commerciale Sankéo, pour être remplacé. La restitution de l'ancien ticket est obligatoire. S'il s'avère que la détérioration est imputable au porteur, aucun remplacement ne pourra être exigé. Le solde de voyages restants n'étant pas inscrit sur les Tickets+, ils ne pourront pas être remplacés par un titre encodé du solde de voyages restants.

## 7. RENOUELEMENT DE LA CARTE+

Si le porteur demande, pour convenance personnelle, un changement de photo sur sa Carte+, la somme de 5,00€ sera perçue.

## 8. DEMANDE DE REMBOURSEMENT/ D'ÉCHANGE DE TICKET+

Aucun remboursement de Ticket+ ne peut être exigé.

Les Tickets+ pourront faire l'objet d'un échange si un problème technique, d'encodage, de support, montre que la responsabilité de Sankéo est engagée.

Le Ticket+ ne sera pas échangé si l'endommagement de celui-ci ou son altération est dû à la négligence de son porteur.

Le solde de voyages restants n'étant pas inscrit sur les Tickets+, ils ne pourront pas être remplacés par un titre encodé du solde de voyages restants.

## 9. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

9.1 En achetant un abonnement de transport Sankéo, le porteur certifie l'exactitude des informations transmises et autorise KEOLIS PERPIGNAN MÉDITERRANÉE à les vérifier en cas de besoin.

Toute fraude constatée entraînera l'annulation de l'abonnement sans qu'aucun remboursement ne puisse être exigé et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires devant les tribunaux compétents.

9.2. Dans le cadre de l'achat et de l'utilisation de titres de transport, Sankéo est amené à collecter et traiter des données personnelles concernant le porteur.

Ces traitements s'effectuent conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives aux traitements de données à caractère personnel et, en particulier, la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »), ainsi que toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Les modalités de collecte et de traitement des données personnelles ainsi que les droits dont disposent les porteurs sur celles-ci peuvent être consultés dans la Politique de protection des données : <https://www.sankeo.com/politique-de-confidentialite/>.

Chaque nouveau porteur est invité à consulter et accepter ce document, notamment au moment de la création de son compte sur la e-boutique Sankéo. Des mentions spécifiques figurent, en outre, sur chaque formulaire de collecte de données afin d'assurer au porteur une information complète avant tout traitement de données le concernant.

Le porteur est également invité à prendre connaissance de la rubrique concernant les cookies émis sur le site internet Sankéo et à paramétrer ses choix en la matière sur la rubrique dédiée accessible : <https://www.sankeo.com/politique-de-confidentialite/>.

## 10. ÉVOLUTION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

10.1 Perpignan Méditerranée Métropole (PMM) et KEOLIS PERPIGNAN MÉDITERRANÉE se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales d'Obtention et d'Utilisation, notamment quant au tarif perçu pour le remplacement d'une carte+.

Dans ce cas, les nouvelles conditions seront portées à la connaissance des porteurs par voie d'affichage dans les bus, l'agence commerciale Sankéo, et, à minima, sur le site Internet de Sankéo.

10.2 Les Conditions Générales d'Obtention et d'Utilisation des titres de transports Sankéo sont consultables sur le site internet Sankéo.

NB : Les éléments obligatoires et collectés lors d'une souscription, tels que listés dans l'article 1 concernent une demande effectuée en agence.

Dans le cas d'une souscription via la boutique en ligne Sankéo, les éléments obligatoires sont la civilité, le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone ; ainsi que l'acceptation des conditions générales d'utilisation.

## 11. POINTS DE VENTE ET D'INFORMATIONS SANKÉO

> L'agence commerciale :

Agence Sadi Carnot : 20 Quai Sadi Carnot, 66000 PERPIGNAN

> Le site internet :

À l'adresse suivante : [www.sankeo.com](http://www.sankeo.com)

> La boutique en ligne :

À l'adresse suivante : <https://eboutique.sankeo.com/>

> Les Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) :

Installés dans divers endroits sur PMM, les DAT vous permettront de recharger vos Cartes+ et Tickets+. Renseignez-vous sur les lieux où trouver les DAT directement sur notre site internet (voir ci-dessus).

Seul le Distributeur Automatique présent au Parc-Relais St-Estève permet l'achat ou le rechargement du ticket PARC RELAIS.

Les Distributeurs Automatiques acceptent uniquement le paiement par carte bancaire.

> Les Commerçants Points Relais :

Tous les titres de transport non soumis à une instruction préalable auprès de l'agence commerciale, sont disponibles.

> À bord des bus :

Auprès du conducteur, seuls les tickets ALLER SIMPLE, DUO et PASS 24 H sont vendus à une tarification majorée. Le ticket ALLER SIMPLE est également disponible directement sur le valideur en paiement sans contact par carte bancaire.