

Conditions Générales de Vente du titre SMS

Le processus d'achat de titres de transport, ci-après « Ticket SMS », est proposé par la **Société Publique Locale Transurbain** et l'agglomération **Évreux Portes de Normandie** (EPN), ci-après dénommée la « Société », dont le siège social est situé 54 rue Jean Monnet 27000 Évreux (CS 81817 – ÉVREUX Cedex), immatriculée au Registre du Commerce sous le n° 334 912 730.

Article 1 – Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :
Client : désigne l'acheteur d'un Ticket SMS qui envoie une demande de titre de transport au numéro court 93 210 par SMS depuis son téléphone mobile personnel ou professionnel.

Société : Transurbain, nom du réseau de transports en commun urbain de l'agglomération d'Évreux Portes de Normandie d'Évreux dont le délégataire est la société.

Ticket SMS : désigne un titre de transport qui constitue un contrat entre le Client et le réseau de transport Transurbain, et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile), « nominatif » en ce sens qu'il ne peut être utilisé que par le propriétaire du téléphone mobile sur lequel il a été commandé.

Numéro de commande : désigne le numéro court SMS (93210) auquel le Client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré exclusivement chez les opérateurs Orange, Bouygues Telecom, SFR ou Free.

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur le réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines de l'EPN (Lignes 300b-310-330-330b-350-711-712-713-714-715).

La commande de Ticket SMS via le Numéro de commande est réservée aux Clients ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

Aucune condition particulière autre que celle de la Société ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ce dernier, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

La Société se réserve le droit de modifier les termes des Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux ventes préalablement conclues. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par le Client.

Article 3 – Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-dessous, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

Article 4 – Commande – achat

Le Client a la possibilité de passer sa commande de « Ticket SMS » uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

4.1. Modalités d'achat du Ticket SMS

Pour obtenir le Ticket SMS unique, le Client doit envoyer par SMS au Numéro de Commande le code de commande « TU » et pour obtenir le Ticket SMS journée le code de commande sera « TJ » (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre).

Suite à la commande du Client, le Client reçoit un SMS du Numéro de commande faisant office de titre de transport et constitutif du Ticket SMS.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client au Numéro de commande (code de commande non valide), le Client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le Numéro de commande ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines de l'EPN et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le Client doit envoyer de nouveau le code «TU» ou «TJ» par SMS au Numéro de commande pour acheter un « Ticket SMS » et voyager de manière régulière sur ces réseaux.

Si le Client ne reçoit pas de SMS de la part du Numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un titre, cela signifie que l'acte d'achat du « Ticket SMS » n'a pas été effectué. Le coût d'achat du « Ticket SMS » ne sera alors pas facturé au Client. Afin d'obtenir un « Ticket SMS » valide, le Client doit réitérer sa Commande ou bien acheter un titre auprès du conducteur.

Le Client ne peut acheter qu'un seul « Ticket SMS » par SMS envoyé. Si des Clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des « Ticket SMS », ils doivent chacun acheter un « Ticket SMS » à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs « Ticket SMS » à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les « Ticket SMS » doit envoyer le code de commande « TU» ou «TJ» par SMS au Numéro de commande autant de fois qu'il y a de Clients (par exemple, le Client doit envoyer 5 SMS au Numéro de Commande pour le compte

de 5 voyageurs). Les « Ticket SMS » achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les Clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau Transurbain ou sur les lignes régulières interurbaines d'EPN. En cas de contrôle, tous les « Ticket SMS » reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des titres de transport.

Le Client doit acheter son « Ticket SMS » avant de monter dans un des véhicules du réseau Transurbain ou des lignes régulières interurbaines d'EPN.

Il est recommandé au Client d'effectuer l'achat du « Ticket SMS » au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le Client se trouve. En cas de contrôle, l'agent assermenté vérifiera que le « Ticket SMS » a bien été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

Matériels nécessaires à l'achat du « Ticket SMS » :

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS,
- être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique,
- s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS,
- avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français,
- disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le « Ticket SMS » chez l'un des opérateurs téléphoniques français.

Pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise au Client, l'achat de « Ticket SMS » par le Client est possible uniquement si l'option SMS+ a été activée.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau. Il appartient au Client de s'assurer que le téléphone mobile dont il dispose est en mesure de commander et de recevoir un « Ticket SMS ».

4.2 Délais de rétractation

Le « Ticket SMS » n'est ni modifiable ni annulable.

Tous les « Ticket SMS » vendus par la Société via le Numéro de commande sont valables pour la seule date et les seuls horaires indiqués sur le SMS qui sont mentionnés sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L221-18 et suivants du Code de la consommation, les Clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

Article 5 – Prix et modalités de paiement et facturation

5.1. Prix de vente des « Ticket SMS »

Le montant des prix des tickets SMS sont :

- Ticket unité : 1,35€ (un euro et trente-cinq centimes d'euros)
- Ticket journée : 4,00€ (quatre euros).

En tout état de cause, le SMS envoyé par le Client au Numéro de commande pour acheter le « Titre SMS » est un SMS surtaxé.

5.2. Paiement et facturation « Ticket SMS »

Le Prix du « Ticket SMS » est :

- ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des Clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes,
- déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du « Ticket SMS », l'achat du « Ticket SMS » ne peut alors pas avoir lieu.

Article 6 – Confirmation de la Commande de « Ticket SMS »

Le « Ticket SMS » reçu par le Client suite à sa commande contient les informations suivantes : – le type de titre et la date de validité du « Ticket SMS » – l'heure de début de validité du « Ticket SMS » – l'heure de fin de validité du « Ticket SMS » – le prix du titre – le code de contrôle permettant de vérifier la validité du « Ticket SMS » par les agents assermentés du réseau Transurbain – un lien renvoyant vers les présentes Conditions Générales. Ces informations permettent de prouver la validité du Ticket SMS et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opérations de contrôle.

Article 7 – Utilisation des « Tickets SMS »

– Utilisation du « Ticket SMS unité » :

le « Ticket SMS unique » est valable uniquement sur les lignes du réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines de l'EPN (Lignes 300b-310-330-330b-350-711-712-713-714-715) durant les 60 minutes suivant la réception du SMS faisant office de « Ticket SMS », la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu. Durant ces 60 minutes, le Client peut effectuer plusieurs correspondances ou même un aller-retour uniquement sur le réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines d'EPN. Si le Client se trouve toujours dans un véhicule du réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines d'EPN au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

– Utilisation du « Ticket SMS journée » :

le « Ticket SMS journée » est valable uniquement sur les lignes du réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines d'EPN (Lignes 300b-310-330-330b-350-711-712-713-714-715) jusqu'à 23h59 le jour d'achat du « Ticket SMS », la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu. Durant cette journée, le Client peut effectuer plusieurs correspondances ou même des allers-retours uniquement sur le réseau Transurbain et sur les lignes régulières interurbaines d'EPN.

Les « Ticket SMS » sont valables immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, ils ne peuvent être achetés à l'avance pour une utilisation ultérieure. Sous réserve de l'article 8 ci-dessous, le « Ticket SMS » doit être conservé par le Client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau Transurbain et des lignes régulières interurbaines.

7.1. Validation du « Ticket SMS »

Le « Ticket SMS » consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut être validé, il est considéré par défaut comme un titre validé même en cas de correspondance.

7.2. Contrôle du « Ticket SMS » par les agents assermentés du réseau Transurbain

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Transurbain, le Client doit être en capacité de présenter son Ticket SMS.

7.3. Comportement du Client lors du contrôle du « Ticket SMS »

Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau Transurbain, le Client doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que l'agent assermenté puisse lire les informations présentes dans le « Ticket SMS » et scanner le code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle ou recopier le code de vérification dans son portable de contrôle.

Si l'agent assermenté le demande, le Client doit faire défiler le texte du « Ticket SMS », de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le « Ticket SMS » dans sa totalité et procéder à sa validation. Le téléphone portable doit être tenu par le Client de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas à prendre en main le téléphone portable du voyageur.

Le titre acheté après le début de la session de contrôle est considéré non-valable par l'agent assermenté, l'affichage sur l'application de contrôle faisant foi. L'état du téléphone portable doit permettre une lecture optimale du titre SMS. À défaut, il est considéré comme non valable par l'agent assermenté.

Article 8 – Validité du « Ticket SMS »

Si le Client ne peut présenter son « Ticket SMS » à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du « Ticket SMS », notamment par exemple :

- batterie du téléphone déchargée,
- écran du téléphone cassé,
- téléphone perdu ou volé au cours des 60 minutes de validité du titre de transport,
- toute autre cause de détérioration du « Ticket SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause,
- suppression du « Ticket SMS »

Lors d'un contrôle, l'agent assermenté du réseau Transurbain vérifie la validité du « Ticket SMS » grâce au code de contrôle présent dans le « Ticket SMS » sur le téléphone portable du Client.

Pour être valable, le « Ticket SMS » doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra grâce à l'application de contrôle vérifier que le « Ticket SMS » est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, le Client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale du « Ticket SMS » (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc), le « Ticket SMS » peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté.

Si le Client, lors d'un contrôle, n'a pas pu montrer son SMS de confirmation d'achat du « Ticket SMS » alors qu'il a acheté un « Ticket SMS » et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, il doit transmettre la copie du procès-verbal avec une demande de régularisation par mail à l'adresse suivante : contact@transurbain.com.

– le procès-verbal d'infraction pourra être annulé si le Client est en capacité de prouver son achat de « Ticket SMS » sur présentation du SMS de confirmation reçu. Le code inscrit dans le SMS sera alors vérifié par les services de recouvrement de Transurbain ainsi que la date et l'heure de fin de validité du « Ticket SMS ».

– si le Client est dans l'incapacité de prouver son achat de « Ticket SMS », une recherche pourra être effectuée via l'application de contrôle afin de vérifier si le numéro du téléphone présenté figure dans la liste des numéros ayant procédé à un achat pour la date et l'heure concernée. Si le numéro du téléphone ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de son amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

Article 9 – Transfert du « Ticket SMS »

Le Client ne peut en aucun cas céder son « Ticket SMS » à un tiers. Toute cession du « Ticket SMS » est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du « Ticket SMS », le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. Le Client bénéficiaire de la cession du « Ticket SMS » s'expose à la même sanction.

Article 10 – Responsabilité et garanties liées au Numéro de commande

Il n'est pas garanti que le Numéro de commande soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Numéro de commande fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par la société.

En aucun cas la Société n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Numéro de commande.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Article 11 – Durée

Les présentes Conditions Générales s'appliquent pendant la durée du service de vente de « Ticket SMS », et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des Conditions Générales.

Article 12 – Force majeure

Ni le réseau Transurbain ni le Client ne manque à leurs obligations contractuelles dans la mesure où leur inexécution résulte d'un cas de force majeure, notamment les incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, les tempêtes, inondations, tremblements de terre, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations incombant au Client ou au réseau Transurbain.

La force majeure ne libère le Client ou le réseau Transurbain que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

Article 13– Réclamation et litige

Les réclamations doivent être transmises par courrier à l'adresse postale suivante : **SPL Transurbain, 54 rue Jean Monnet, CS 81817, 27018 Évreux Cedex** ou par mail à l'adresse suivante : contact@transurbain.com.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, une entité de médiation de la consommation est à votre disposition pour formuler un recours par courrier à :

Association des médiateurs indépendants d'Ile de France -1 place des Fleurus - 77100 MEAUX

par mail à : contact@amidif.com, ou vous rendre sur le site de l'AMIDIF : www.amidif.com.

Article 14 – Démarchage et protection des données

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, le réseau Transurbain peut être amené à contacter des clients du titre SMS pour des enquêtes. Le réseau Transurbain s'engage à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit.

Les données personnelles collectées (numéro de téléphone) font l'objet de traitements informatiques dont la finalité est la gestion et le suivi des relations commerciales. Elles sont destinées aux équipes Transurbain et ne sont pas transmises à une autre organisation.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des informations dans ce dispositif, il peut adresser un courrier à : **SPL Transurbain, 54 rue Jean Monnet, CS 81817, 27018 Évreux Cedex** ou un mail à contact@transurbain.com.