

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU RÉSEAU CHERPA

AGGLO PAYS D'ISSOIRE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre l'Agglo Pays d'Issoire et un usager dans le cadre de la vente d'un titre de transport valable sur le réseau CHERPA. L'usager déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Toute commande implique que l'usager ait lu et accepté, sans réserve, les conditions générales de vente spécifiques pour chaque titre de transport acheté. Agglo Pays d'Issoire, 20 rue de la Liberté – BP 90162, 63500 ISSOIRE. www.capissoire.fr

ARTICLE 1 – PERIMETRE D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente des titres de transport CHERPA s'appliquent sur l'ensemble du ressort territorial de l'Agglo Pays d'Issoire composée de 88 communes.

Les CGV complètent les dispositions tarifaires délibérées lors du conseil communautaire en date du 6 avril 2023.

ARTICLE 2 – SUPPORT DE TITRES DE TRANSPORT ACCEPTES SUR LE RESEAU CHERPA

Cherpa Navette urbain et transport à la demande :

- titre de transport physique,
- titre de transport dématérialisé visualisable depuis un smartphone,

ARTICLE 3 – TITRES DE TRANSPORT

3.1 Tarifs

Les tarifs des titres de transport sont déterminés par délibération de l'Agglo Pays d'Issoire en vigueur, Autorité Organisatrice de la Mobilité compétente. Ils sont mis en œuvre de façon à ce que les usagers ne puissent s'y opposer, ni élever aucune réclamation.

PASS CHERPA

Les abonnements annuels dont la validité démarre à la date d'achat sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Conformément au point 4. du règlement de service CHERPA, l'accès au réseau de transport n'est possible qu'aux personnes munies d'un titre de transport en cours de validité.

CHERPA TOURISME/ EVENEMENTIEL

Ces titres sont commercialisés dans le véhicule et sont valables uniquement pour le service de transport mis en œuvre pour l'évènement/desserte touristique.

Il s'agit de titres individuels pour un aller-retour.

3.2 Titres disponibles à la vente

CHERPA navette urbaine, TAD URBAIN, TAD RURAL :

- Abonnement annuel

CHERPA Tourisme/Evenementiel :

- Titre individuel

ARTICLE 4 – LIEU DE VENTE ET DESCRIPTION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

PASS CHERPA

Les titres peuvent uniquement être achetés depuis le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire : www.capissoire.fr

Lors de sa première connexion à la boutique en ligne, le client doit créer son espace personnel sur la boutique en ligne Cherpa. Il y retrouvera l'historiques des commandes passées, ses justificatifs, ses factures, les commandes en cours, ses données personnelles, son profil et ses coordonnées bancaires. Ces données sont conservées 2 années par le réseau Cherpa.

Enregistrement et validation des commandes en ligne :

La validation du panier, puis du mode de paiement, formalise le contrat de vente passé avec le réseau Cherpa.

Toute commande vaut acceptation des présentes conditions générales, le client devant cocher la case indiquant qu'il accepte les conditions générales de vente et d'utilisation.

Le réseau Cherpa accuse réception des commandes en envoyant au client un email récapitulatif.

Suspension et annulation des commandes en ligne :

Pour tout problème lié à la commande, le réseau Cherpa peut être amené à suspendre ou à annuler la commande jusqu'à résolution dudit problème. Pour ce faire, le client doit formuler une demande auprès du réseau Cherpa par courrier postal à l'adresse [...] ou via le formulaire de contact

En cas d'annulation de commande, toute somme payée via la boutique en ligne sera remboursée sur le compte du client dans les 30 jours suivant cette annulation.

ARTICLE 5 – MOYENS DE PAIEMENT

CHERPA navette urbaine, TAD URBAIN, TAD RURAL : règlement par carte bancaire, virement bancaire ou titre SEPA.

CHERPA TOURISME/ EVENEMENTIEL :

Vente à bord des véhicules : règlement en espèces uniquement.

ARTICLE 6 – VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Pour les services à la demande, les réservations par téléphone ou depuis le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire ne seront possibles que pour les détenteurs d'un titre de transport en cours de validité.

Pour les services de Navette urbaine Issoire, la présentation du titre de transport, en cours de validité, dématérialisé via un smartphone ou physique, au transporteur est obligatoire.

ARTICLE 7 – FRAUDE

En cas de contrôle, tout voyageur doit être en capacité de présenter son titre de transport. Tout voyageur porteur d'un titre de transport périmé, ne lui appartenant pas, non valide ou falsifié, sera considéré comme « voyageur en situation irrégulière » et sera verbalisé. Dans tous les cas, il lui sera demandé de quitter le véhicule. Les modalités de contrôles et incidences pour le passager contrevenant relèvent du règlement de service.

ARTICLE 8 – SERVICE APRES VENTE

Toute réclamation pour incident lié au titre de transport ou au support de vente ou de validation, doit être formulée dans les 3 mois à partir de l'incident. L'utilisateur dispose de 2 moyens pour contacter le service mobilité de l'Agglo Pays d'Issoire : - par courrier, à Service Mobilité, 20 rue de la Liberté – BP 90162 – 63504 ISSOIRE Cedex – - par mail, à mobilite@capissoire.fr

8.1 Perte, vol ou détérioration de support de titres

Seuls les titres de transport annuels nominatifs peuvent faire l'objet d'une opération de service après-vente en cas de perte ou de vol.

8.2 Remboursement et responsabilités

D'une manière générale, les titres de transport ne peuvent faire l'objet d'un remboursement quelle qu'en soit la raison.

Il n'est procédé à aucun remboursement en cas d'interruption du service du fait de grèves.

Le réseau Cherpa 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 soit imputable au client, ou à un cas de force majeure, ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

La responsabilité du réseau Cherpa ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation d'Internet, notamment la présence de virus informatique ou cas de force majeure.

Le client est tenu de vérifier que le support ou les titres de transport reçus ou achetés sont bien conformes à sa commande.

ARTICLE 9 - RETRACTATION ET MODIFICATION

9.1 - Droit de rétractation

L'utilisateur est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétractation en vertu de l'article L 121-20-4 du code de la consommation en matière de contrat de fourniture de service de transport. L'achat d'un titre de transport est irréversible.

9.2 Modification des conditions générales de vente

L'Agglo Pays d'Issoire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur www.capissoire.fr. En conséquence, l'utilisateur ne peut commander de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus. L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, peut entraîner le refus, à tout moment, à l'utilisateur d'accéder aux prestations

proposées. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux tribunaux compétents.

ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Traitement de vos données personnelles

Les données à caractère personnelle vous concernant, recueillies dans le cadre de votre utilisation du réseau de transport CHERPA, font l'objet d'un traitement par l'Agglo Pays d'Issoire ainsi que leurs partenaires (interopérabilité et banques), prestataires et sous-traitants respectifs (hébergeurs, etc.). L'Agglo Pays d'Issoire est le responsable de traitement de vos données personnelles. L'Agglo Pays d'Issoire collecte et traite vos données personnelles sur la base de l'exécution de présentes CGV pour les finalités suivantes :

- la délivrance et l'utilisation des titres de transport (achat et remboursement des titres, gestion des titres, validation et titre et gestion des correspondances),
- la gestion des relations commerciales. Vos données sont également traitées par l'Agglo Pays d'Issoire sur le fondement de l'exécution d'une mission d'intérêt public ou de notre intérêt légitime pour les finalités suivantes :
 - o la gestion du service après-vente,
 - o la gestion de la fraude sur le réseau,
 - o l'obtention d'informations et la réalisation de statistiques sur l'usage du réseau, la mobilité, les usagers et les recettes, l'usage du site internet,
 - o L'envoi d'une newsletter et l'envoi d'informations sur le réseau.

Vos données personnelles sont intégrées au système billettique de l'Agglo Pays d'Issoire où

elles seront conservées pendant les durées suivantes :

- 13 mois pour les données bancaires,
- 48 heures pour les données de validation,
- 4 mois pour les données de réclamation dans le cadre du post paiement,
- 2 ans pour la gestion des impayés, -
- et durant toute la relation contractuelle pour les données usagers, puis à l'issue de celle-ci, durant 2 ans à des fins statistiques.

10.2 Vos droits

En vertu de la loi « Informatique et Libertés » (loi n° 78-17 du 06 janvier 1978) et du « RGPD » (règlement UE du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse dpo@capissoire.fr.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.