

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU RESEAU 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'utilisateur 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'utilisateur 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 12 décembre 2024.

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

Cherpa transport à la demande :

- Abonnement annuel (titre physique ou dématérialisé visualisable depuis un smartphone)

Cherpa Navette régulière :

- Abonnement annuel (titre physique ou dématérialisé visualisable depuis un smartphone)
- ticket unitaire physique

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.

TICKET UNITAIRE

Les tickets valables pour un seul trajet sont vendus uniquement à bord du véhicule auprès du conducteur et au tarif en vigueur au jour de l'achat.

3.2 Titres disponibles à la vente

CHERPA navette urbaine, TAD URBAIN, TAD RURAL :

- Abonnement annuel

CHERPA navette régulière :

- Ticket pour 1 trajet

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

PASS CHERPA

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

Les données demandées à l'inscription 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 le règlement.

Le réseau Cherpa accuse réception des commandes en envoyant au client un email récapitulatif et un ticket de paiement.

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.

ARTICLE 5 – MOYENS DE PAIEMENT

PASS CHERPA

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

TICKET UNITAIRE

CHERPA navette régulière : règlement en espèces uniquement à bord des véhicules.

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 ». 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 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, enquêtes qualités 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.