

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - ABONNEMENTS

### PRÉAMBULE

BeeMob est le nom du réseau de transport urbain de la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée ci-après dénommé « CABM » dont le délégataire est Vectalia Béziers Méditerranée, ci-après dénommé « VBM », établissement de Béziers dont le siège social est situé 3, rue André Blondel 34500 Béziers.

Le site marchand [www.beemob.fr](http://www.beemob.fr), ci-après dénommé « le Site » est un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet, ouvert à tout utilisateur de ce réseau, ci-après dénommé « l'Utilisateur ». Il est édité par VBM.

Le Site permet à VBM de proposer à la vente les titres de transport.

Les présentes conditions générales, ci-après dénommé « le Contrat », visent à définir les modalités de vente en ligne des titres par VBM via le Site, de la commande à la livraison en passant par le paiement. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes. Elles sont disponibles sur le Site ainsi que sur simple demande auprès de VBM aux coordonnées indiquées à l'article 6.

VBM se réserve le droit de modifier les termes du Contrat à tout moment. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par l'Utilisateur.

L'Utilisateur qui procède à un achat sur le Site, déclare avoir la pleine capacité juridique. Par conséquent, il appartient au représentant légal d'un mineur ou d'un majeur protégé au sens de l'article 1124 du code civil, de remplir le formulaire d'inscription ou autoriser expressément le mineur à remplir ledit formulaire, selon les stipulations relatives aux données personnelles telles que prévues à l'article 8.

L'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes conditions préalablement à tout achat. Par la validation de la commande d'un Titre sur le Site, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du Contrat et en accepte les termes. Le fait de passer une commande sur le Site implique l'adhésion pleine, entière et irrévocable par l'Utilisateur au Contrat.

Conformément aux dispositions des articles 1316 à 1316-4 du Code civil, complétées par le Décret n° 2001-272 du 30 mars 2001, pris pour l'application de l'article 1316-4 du code civil et relatif à la signature électronique, il est rappelé que la validation du bon de commande telle que précisée à l'article 2 ci-après, constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

La validation de la commande vaut acceptation de ces conditions générales de vente. Enfin, il est précisé que l'Utilisateur peut sauvegarder ou imprimer les présentes conditions générales de vente, à condition toutefois de ne pas les modifier.

### ARTICLE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES

L'abonnement est strictement personnel. Il est composé :

- D'une carte à puce « sans contact » portant le nom, le prénom, la photographie ainsi que le numéro de client. La carte a une validité de 5 ans et est délivrée au prix de 5 euros. Elle est rechargeable :
  - À l'agence commerciale Boutic'Bus - Place du Général de Gaulle 34500 Béziers
  - Sur la boutique en ligne accessible depuis le Site
  - Chez nos partenaires dépositaires
- D'un profil établi selon des critères préétablis
- D'un contrat rechargeable inscrit sur la puce

Le titulaire d'un abonnement annuel, trimestriel ou mensuel peut effectuer un nombre illimité de voyages durant la période de validité sur l'ensemble des lignes du réseau beeMob (y compris les Cars Hérault Transport, pour un trajet intra agglomération biterroise).

Les titres « Méditerranée », « Surf » ou « Horizon » sont délivrés pour une période calendaire : du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois, pour le nombre de mois choisis. Les titres « Evasion » ou « Alizé », sont délivrés pour une période d'un an après la date d'achat.

La délivrance de ces titres est conditionnée au profil auquel vous êtes éligible sur présentation de documents obligatoires selon les conditions préétablies (certificat de scolarité, justificatif d'invalidité, droit CCAS à jour etc.).

Tous les titres ouvrent le droit au remboursement à 50 % par l'employeur. Le détail des tarifs appliqués est disponible sur le Site en Euros toutes taxes comprises. Le prix indiqué tient compte de la tarification en vigueur définie par la CABM au jour de la commande. Les prix sont révisables à tout moment.

Les prix indiqués tiennent compte des réductions dont peut bénéficier l'Utilisateur en fonction de son profil. L'Utilisateur est seul responsable de la déclaration de son profil. En cas de contrôle, si l'Utilisateur déclare un mauvais profil, VBM ne pourra en aucun cas être responsable. Les coûts de connexion pour l'achat en ligne sont à la charge de l'Utilisateur.

### ARTICLE 2 - COMMANDE - ACHAT

L'Utilisateur a la possibilité de passer sa commande depuis le Site : [www.beemob.fr](http://www.beemob.fr)

#### Navigation sur le Site

L'Utilisateur peut prendre connaissance des différents Titres de transports proposés à la vente par VBM depuis son Site. L'Utilisateur peut naviguer librement sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

#### Gestion du panier d'achat

Les frais de port sont définis par La Poste au jour de la commande et sont révisables à tout moment.

#### Enregistrement et validation de la commande

L'Utilisateur choisit le type de Titres pour lesquels il souhaite passer commande. Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente. Pour finaliser la commande, après avoir cliqué sur « acheter / renouveler » et « ajouter au panier », tout Utilisateur devra s'identifier :

- S'il est déjà inscrit, en saisissant son identifiant et son mot de passe dans les cases réservées sous la mention « Vous êtes déjà inscrit ».
- S'il n'est pas encore inscrit, en cliquant sur « S'inscrire » sous la mention « Pas encore inscrit ? ». L'Utilisateur saisira alors les renseignements demandés pour la création de compte. Il devra remplir avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification et notamment : la civilité, le nom, le prénom, l'adresse postale, l'e-mail et le numéro de téléphone.

L'adresse postale indiquée dans cette rubrique sera nécessairement l'adresse de livraison de la carte achetée. L'Utilisateur devra également renseigner s'il est détenteur d'un numéro d'abonné Hérault Transport et/ou d'un numéro de carte d'abonnement et en saisir les numéros, le cas échéant. Les civilité, nom et prénom inscrits dans cette rubrique sont ceux du titulaire du Titre de transport commandé. En outre, l'Utilisateur devra fournir un identifiant et un mot de passe de son choix. Cet identifiant sera personnel et confidentiel et sera requis pour les identifications ultérieures. Une confirmation de son inscription lui sera envoyée par e-mail dans l'heure qui suit, à l'adresse électronique renseignée au moment de son identification. L'Utilisateur est informé et accepte que la saisie de ces informations (identifiant et mot de passe) vaille preuve de son identité et manifeste son consentement. Ces informations (identifiant et mot de passe) seront mentionnées dans chacune des correspondances émises depuis le Site (confirmation de la commande et confirmation d'envoi de la commande) et accepte que toute correspondance soit réalisée par courrier électronique adressé à l'adresse électronique mentionnée par l'Utilisateur. Une fois l'Utilisateur identifié, un bon de commande apparaîtra à l'écran, récapitulant la nature et prix du Titre de transport retenu par l'Utilisateur, ainsi que le montant total de la commande et les coordonnées de l'Utilisateur.

#### Validation définitive de la commande

Après avoir pris connaissance de l'état de sa commande et après avoir renseigné l'ensemble des informations requises, ce dernier validera sa commande.

Si l'Utilisateur règle sa commande par carte bancaire, il transmettra son numéro de carte bancaire, suivant le type de cette dernière, la date d'expiration de celle-ci ainsi que le numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire). Il est précisé qu'un règlement immédiat par carte bancaire, tel que prévu à l'article 3 ci-après, suppose que l'Utilisateur soit basculé automatiquement sur le serveur monétique de notre partenaire bancaire CIC IBERBANCO, ci-après dénommé « la Banque ».

L'acheteur peut également opter pour le prélèvement bancaire tel que prévu dans l'article 3 ci-après.

#### Confirmation de la commande

Après validation de son mode de paiement, l'Utilisateur devient Acheteur.

### ARTICLE 3 - PAIEMENT

- Par carte bancaire  
L'Utilisateur règle son achat par carte bancaire en ligne à la commande. La commande ne sera validée puis expédiée qu'à la confirmation de la validité du paiement par la Banque. Dans le cas où le règlement serait refusé par la banque, la commande ne sera pas prise en compte. VBM enverra un mail d'annulation à l'Acheteur.

- Par prélèvement  
L'acheteur peut recourir à ce moyen de paiement pour l'achat des Titres de transports suivants : titres mensuels « Méditerranée » et « Surf ». Cette liste est limitative et exhaustive.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur déciderait de recourir à ce moyen de paiement, il devra adresser à VBM à l'adresse mentionnée en Préambule :

- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ou postal (RIP)
- Le formulaire d'autorisation de prélèvement dûment rempli et signé. Ce formulaire est disponible sur le Site après téléchargement et impression.

La commande ne sera validée qu'après réception des éléments susmentionnés par VBM. Le prélèvement sera opéré le 10 de chaque mois pour le Titre de transport du mois considéré.

L'Acheteur peut interrompre le prélèvement par courrier à l'adresse mentionnée en Préambule avant le 10 du mois précédent le cachet de la poste faisant foi.

Le prélèvement bancaire relatif à l'acquisition des coupons mensuels « Surf » fait l'objet d'un contrat renouvelé chaque année scolaire. L'Acheteur peut choisir les mois pour lesquels il souhaite recevoir les coupons et il peut interrompre les prélèvements par courrier à l'adresse mentionnée en Préambule avant le 10 du mois précédent le cachet de la poste faisant foi. En proposant le prélèvement bancaire, VBM s'engage à expédier les coupons commandés à domicile sans autre formalité en cours d'année scolaire pour les mois choisis au préalable.

Le passage du mode « paiement comptant » au mode « prélèvement automatique mensuel » est possible lors de la reconduction de l'abonnement ou lors de sa reprise après une interruption. Le passage du mode « prélèvement automatique » vers le mode « paiement comptant » est possible à tout moment. Le client règle le solde dû jusqu'à l'échéance annuelle de l'abonnement.

Le payeur peut être différent de l'abonné, porteur de l'abonnement. Le payeur doit obligatoirement être une personne physique majeure ou une personne morale (un justificatif légal doit être fourni). Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements. Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun. Le nombre d'échéances ne peut dépasser la date de fin de validité de l'abonnement.

En cas de paiement par prélèvements bancaires, tout rejet de paiement entraînera une interdiction d'utiliser le service de transport après une mise en demeure notifiée par le délégataire restée infructueuse pendant 8 jours, et ce nonobstant l'obligation de payer les sommes dues. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 20 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant. Le payeur désirant changer d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit le signaler par correspondance à l'agence Boutic'Bus.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - ABONNEMENTS

Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvements et fournit un RIB ou un RIP avec les nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le calendrier des prélèvements.

Le changement de payeur (sauf pour l'abonnement à paiement partagé) peut s'effectuer à l'agence Boutic'Bus boutique ou par correspondance.

- À l'agence Boutic'Bus : le nouveau payeur doit se présenter avec les pièces justificatives (RIB, moyen de paiement, pièce d'identité et justificatif de domicile).
- Par correspondance : le nouveau payeur doit adresser un nouveau formulaire d'abonnement complet. Il signe celui-ci, remplit le mandat SEPA et fournit un RIB ou un RIP de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le calendrier des prélèvements.

### ARTICLE 4 - CHARGEMENT DES TITRES ACHETÉS EN LIGNE

Les commandes de cartes sont livrées à l'adresse postale que l'utilisateur aura indiquée lors de l'inscription en ligne. Les délais de livraison sont les délais postaux habituels. Les commandes sont affranchies au tarif en vigueur de la poste.

En cas de paiement par carte bancaire : la commande sera traitée dès la réception de la commande en ligne et à la confirmation de la validité du paiement par la Banque. En cas de paiement par prélèvement : la commande sera traitée à réception des documents à fournir.

En cas de 1<sup>ère</sup> commande d'abonnement : la commande sera traitée après réception des pièces justificatives demandées pour l'établissement de la carte d'abonné. Ces pièces seront adressées à VBM à l'adresse indiquée en Préambule.

Les délais de livraison moyens constatés sont compris entre 4 et 6 jours ouvrables suivants le traitement de la commande. Toutefois, la livraison ne pourra être assurée en cas de force majeure, grève des services postaux.

De surcroît, les commandes devront avoir été validées et réglées sur le Site par carte bancaire ou par chèque, avant 6 heures du matin.

Il est précisé que les commandes validées sur le site et réglées le vendredi, le samedi ou le dimanche sont en principe expédiées au plus tard le mercredi suivant. Celles enregistrées un jour férié seront expédiées le troisième jour ouvrable.

#### Client déjà détenteur d'une carte sans contact

En tout état de cause, les titres de transport seront chargés dans leur carte après un délai de 48 heures maximum, lors de la présentation de la carte devant un équipement de validation à bord d'un bus.

Toute anomalie concernant les titres livrés devra impérativement être notifiée par mail, le jour même de la réception ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la réception, à la rubrique « contact » du Site.

Toute réclamation formulée après ce délai pourra être rejetée et VBM sera déchargée de toute responsabilité. L'utilisateur sera invité à se présenter à l'agence Boutic'Bus avec tous les titres accompagnés du reçu qui lui aura été envoyé et de l'enveloppe de réception. Si les conditions susmentionnées sont remplies, VBM se réserve l'appréciation du remplacement éventuel des titres.

En cas de non-réception par l'acheteur des titres de transports, ce dernier devra formuler une réclamation par e-mail dans la rubrique « contact » du site VBM.

Un duplicata du titre de transport lui sera alors adressé par courrier. Dans cette hypothèse, VBM sera déchargée de toute responsabilité si, compte tenu des délais d'acheminement, le titre de transport n'est pas livré le premier jour du mois d'utilisation.

#### Suivi d'expédition des titres

À la suite de sa commande, l'acheteur pourra consulter dans son espace personnel l'historique de ses commandes et l'état de ses commandes en cours. L'acheteur recevra un mail pour l'avertir que sa commande a été expédiée.

#### Conditions d'utilisation

La carte « sans contact » doit être validée sur le pupitre à la montée ou sur le valideur dédié avant de prendre place dans le véhicule et présentée aux contrôleurs du réseau VBM à leur demande.

Toute utilisation illicite du titre de transport entraînera une résiliation immédiate de l'abonnement.

En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Toute utilisation irrégulière du titre constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation et au tarif en vigueur (décret du 22 mars 1942).

Toute utilisation frauduleuse du titre (falsification, contrefaçon...), constatée lors d'un contrôle ou à la validation entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement et le retrait du titre sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

### ARTICLE 5 - SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute information ou question, vous pouvez nous contacter :

- Par mail dans la rubrique « Contact »
- Par courrier adressé à VBM – Service clientèle – 3 rue Blondel 34500 Béziers
- Par fax au 04 67 35 31 35

#### Perte, vol ou détérioration

En cas de perte, de vol ou de détérioration, la carte « sans contact » est remplacée et facturée au tarif en vigueur. Le délai d'obtention est fixé à 48 heures maximum pour la vérification des éléments informatiques du dossier, dans certains cas. Un duplicata de la carte peut se faire uniquement à l'agence Boutic'Bus, sous réserve de disposer d'une pièce d'identité de l'abonné. L'original sera, alors, inscrit en liste noire et rendu inutilisable. Cette opération est irréversible. Aucun remboursement des frais ne peut être exigé. Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il doit acheter un titre pour se déplacer dans l'attente de la délivrance d'une nouvelle carte sans contact.

### ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

VBM n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen. La responsabilité de VBM ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

### ARTICLE 7 - INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des abonnements et des demandes de carte beeMob.

Elles sont destinées à CABM et à VBM, responsables du traitement. Le porteur reconnaît avoir été informé et accepte qu'elles puissent être communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant. Dans ce cas, les données sont protégées par dispositions contractuelles et légales et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Les données collectées sont obligatoires. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de carte ne peut être traitée. Toute personne concernée par le traitement dispose :

- D'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données personnelles la concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites.
- D'un droit d'opposition :
  - Au traitement de ces données, pour des motifs légitimes,
  - À ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection,
  - À la conservation sous forme numérisée de sa photographie : dans ce cas une nouvelle photo est demandée chaque fois qu'un renouvellement de la carte + est nécessaire.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de VBM – Service clientèle – 3 rue André Blondel 34500 Béziers.

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude.

Ces données sont sous la responsabilité de VBM.

En outre, des données anonymes relatives aux déplacements sont susceptibles d'être utilisées afin de réaliser des analyses statistiques des déplacements permettant d'améliorer l'offre de transport.

S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi Informatique et Libertés s'exerce auprès de VBM.

En achetant un abonnement de transport beeMob, le porteur certifie l'exactitude des informations transmises et autorise VBM 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.

### ARTICLE 8 - PREUVE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de VBM dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

### ARTICLE 9 - CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du code civil.

### ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. L'attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les parties, est donnée aux tribunaux compétents de Béziers, et, en cas d'incompétence, aux juridictions de Béziers, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.