

Conditions générales de vente et utilisation

Préambule

Le site www.optibus.fr commercialement appelé « Optibus » a pour finalité de transmettre des informations concernant le fonctionnement des services Optibus et Optiguide, de permettre aux clients Optibus d'accéder à leur module de réservation / annulation par Internet et, via la Boutique en ligne, d'acheter des titres de transport Optibus et du réseau TCL par carnet de 10 tickets.

La Boutique en ligne comporte les fonctionnalités suivantes :

- Achat de Titres de transport par carnet de 10 Tickets à usage exclusif dans les transports Optibus ;
- Achat de Titres de transport par carnet de 10 Tickets TCL à usage exclusif sur le réseau de transport TCL.

Le site Optibus est géré commercialement par KEOLIS PMR Rhône, Société en Nom Collectif au capital de 1 638 600,00 €, dont le siège est situé 4 rue Maurice Audibert 69800 SAINT-PRIEST, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon, sous le numéro RCS Lyon B 343 261 590, SIRET 34326159000040.

Article 1 Définitions et périmètre d'application

1.1 Définitions

Est entendu par les termes :

- « Commande » un achat de Titre de transport effectué et payé par le Client sur le site www.optibus.fr.
- « Conditions Spécifiques » les conditions contractuelles propres à un produit ou un Titre de transport vendu sur le site Internet www.optibus.fr.
- « Site » le site Internet Optibus.
- « Titre de transport » le contrat entre le Client et Optibus. Dans le présent document, il désigne un Carnet de Tickets Optibus ou TCL
- « Client » toute personne utilisant le site, notamment afin de commander un Carnet de 10 Tickets TCL ou Optibus.

1.2 Périmètre d'application

L'usage de la boutique en ligne du site Optibus est uniquement réservé aux clients Optibus.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU), ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à des titres particuliers, s'appliquent à toute utilisation du Site et commandes faites sur celui-ci.

Elles sont valables à compter du 1^{er} septembre 2017.

Le Client doit prendre connaissance des présentes CGVU, qui sont accessibles par lien hypertexte sur la page «Boutique en ligne ». Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé au Client de lire les présentes CGVU à chaque visite du Site, dans la mesure où ces dernières peuvent être modifiées sans préavis.

Article 2 Utilisation du site Optibus

La Commande de Titres de Transport est réservée exclusivement aux Clients inscrits au Service Optibus ayant pris connaissance et accepté par validation de la case à cocher les présentes CGVU dans leur intégralité et sans réserve, ainsi que les Conditions Spécifiques propres à un produit ou un Titre de transport, préalablement à la réalisation d'une Commande et/ou d'une Demande.

2.1 Prérequis à l'utilisation du site

Le Client est informé que le dispositif objet des présentes conditions nécessite les prérequis suivants :

A. Navigateur web compatibles:

- Edge, version 28 minimum, idéalement la dernière version en cours
- Firefox, version 44 minimum, idéalement la dernière version en cours
- Google Chrome, version 48 minimum, idéalement la dernière version en cours
- Safari (sous Mac OS 10.10 et 10.11, version 9 au minimum)

B. Système d'exploitation compatibles:

- Windows:
 - Windows 7 et 8
 - Windows 10
- Mac OS X:
 - Version 10.10 et 10.11

Le Client doit disposer des accès administrateurs à son poste informatique pour l'installation des pilotes requis au fonctionnement du Site Optibus.

2.2 Utilisation de la boutique en ligne

Le Client est invité à renseigner un formulaire de commande en ligne et à choisir le type et nombre de carnets de 10 tickets souhaités.

Il procède ensuite au paiement en ligne par carte bancaire.

2.3 Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de Keolis PMR Rhône, les données conservées dans les systèmes d'information de Keolis PMR Rhône, ont force probante quant aux Commandes et/ou Demandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Keolis PMR Rhône constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par Keolis PMR Rhône dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

2.4 Droit de rétractation

Par acceptation des présentes CGVU, le Client ne dispose pas, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, du droit de rétractation pour l'ensemble des Commandes réalisées sur le Site Optibus. Le remboursement des Prestations commandées sur le site Optibus sont exclusivement soumises aux conditions de remboursement de chacun des Titres de Transport (se reporter à l'Article 6).

Article 3. Utilisation des Titres de transport

L'utilisation des Titres de transport achetés sur le Site Optibus est soumise au respect du :

- Règlement du Réseau TCL pour les tickets unité TCL téléchargeable sur le lien

<http://www.tcl.fr/Media/Librairie/Encarts-contextuels/Reglement-du-reseau>

- Règlement d'exploitation Optibus pour les tickets Optibus téléchargeable sur le lien

http://optibus.fr/upload/PDF/OPTIBUS-Reglement_d-exploitation-1703.pdf

Le Client s'engage par la validation des présentes CGVU au respect du Règlement du Réseau TCL et au Règlement d'exploitation Optibus.

Article 4. Prix

Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises. Les prix des Titres de transport et autres produits sont fixés par le Comité Syndical du SYTRAL, seul habilité à en définir le montant.

Article 5. Paiement

Le règlement d'une commande se fait par paiement comptant par carte bancaire acceptée par le site de BNP Paribas, sous son seul contrôle.

Article 6. Remboursement

Toute demande de remboursement liée à un cas de force majeure peut être adressée par courriel à optibus-client@keolis.com ou par courrier à KEOLIS PMR Rhône Service Client Optibus 4 rue Maurice Audibert 69800 SAINT-PRIEST dans un délai maximum de trois mois à partir de la date de demande de remboursement.

Seul le client notifie son motif de remboursement majeur (déménagement, longue maladie, décès, changement de statut). Le client s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement. Seuls les carnets complets de 10 tickets pourront être remboursés.

Pour les demandes effectuées par courriel ou par courrier auprès du Service Client, après étude de la demande de remboursement, le Service Client notifie, par le même mode de contact, le refus ou l'acceptation du remboursement.

Tout remboursement est effectué par chèque bancaire dans les semaines qui suivent la demande client.

Article 7. Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à KEOLIS PMR Rhône, Service Clients Optibus, 4 rue Maurice Audibert 69800 SAINT PRIEST ou par mail à optibus-client@keolis.com

Le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation, le Client, après avoir saisi le Service Client de Keolis PMR Rhône et à défaut de réponse satisfaisante à sa demande, peut recourir

dans le délai d'un an à compter du dépôt de sa réclamation écrite à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel. Les modalités de saisine du médiateur sont également disponibles sur son site Internet rappelé ci-avant

Article 8. Informations

Le Client peut contacter le Service Client :

- Par téléphone : Centrale Optibus 04 37 25 24 24 (Prix d'un appel local)
- Sur le Site Optibus, rubrique « Contacts / Faire une réclamation »

Article 9. Données personnelles

Les données nécessaires à la gestion du Site Optibus font l'objet d'un traitement informatique. Les réponses à certaines questions étant facultatives, celles obligatoires sont signifiées par « * ».

Les informations qui vous concernent sont destinées exclusivement à Optibus, pour les besoins d'envoi des carnets de tickets et de suivi de ses clients. Elles ne sont pas communiquées à des tiers. Elles ne sont pas conservées au-delà de la durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des données qui vous concernent, ainsi que du droit de définir vos directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après la mort (art.32 de la loi n°78-17 « Informatique et Libertés »). Pour l'exercer, nous vous invitons à prendre contact avec KEOLIS PMR Rhône, Service Client Optibus - 4 rue Maurice Audibert – 69800 SAINT PRIEST– Tél : 04.25.24.24.24.