

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après les « CGV ») ont pour objectif de définir les modalités de commercialisation des Titres de transport et prestations associées vendus par Citram Pyrénées sur le réseau des lignes routières dans les Pyrénées-Atlantiques.

Les présentes CGV, ainsi que les Conditions Spécifiques propres à un Titre de Transport et prestations associées, s'appliquent à tout Client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un Titre de transport ou de prestations associées commercialisées par notre agence commerciale, à bord des véhicules ou sur notre e-boutique, sans restriction ni réserve à toute utilisation et Commandes.

Elles forment, avec le Règlement Intérieur d'utilisation des transports, le contrat de transport régissant les obligations entre le Client et Citram Pyrénées, applicable aux lignes routières dans les Pyrénées-Atlantiques et matérialisé par le Titre de transport. Le Client doit prendre connaissance des présentes CGV, accessibles sur le site internet www.citrampyrenees.fr et sur notre e-boutique <https://www.reserver-ma-place-en-ligne.com/pau/index.php>

Elles sont valables pour toute la durée du contrat de concession de service public (CSP) soit jusqu'au 31 août 2027. Cette édition annule et remplace les versions antérieures. Citram Pyrénées, concessionnaire des lignes routières dans les Pyrénées-Atlantiques, se réserve le droit de modifier ou faire évoluer sans préavis les informations et/ou conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne. A cet effet, il est conseillé au Client de lire les présentes CGV à chaque visite du site internet.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET PÉRIMÈTRE CONCERNÉ

Est entendu par les termes :

- « Client » : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, se déplaçant en agence ou utilisant la Boutique en ligne.
- « Vendeur » : désigne Citram Pyrénées
- « Point de vente » : désigne l'agence commerciale, la boutique en ligne et la vente à bord des véhicules.
- « Support nominatif » : support billettique nominatif (carte d'abonnement sans contact) sur lequel sont chargés les Titres de transport, les profils et droits à réduction donnant accès au réseau régional
- « Titre de transport » : le contrat entre le Client et Citram Pyrénées. Dans le présent document, il désigne un Titre de transport à acheter ou à recharger qu'il soit sur un support nominatif (carte sans contact) ou un support non nominatif (ticket, papier ou smartphone).
- « Valideur » : appareil équipant les cars du réseau régional devant lesquels le Client présente un support (carte, ticket papier ou smartphone) hébergeant un Titre de transport afin de le valider pour voyager en règle.
- « Rechargement » : la mise à disposition d'un Titre de transport sur le Support nominatif du Client (carte d'abonnement sans contact), préalablement chargée d'un profil d'ayant-droit à réduction.
- « Site » : le site internet www.citrampyrenees.fr
- « Professionnel » : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Les titres de transport sont valables sur l'ensemble du réseau régional.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'UTILISATION ET VERIFICATIONS

Pour voyager sur le réseau régional, le Client doit obligatoirement être en possession d'un Titre de transport en cours de validité.

Les cartes sans contact sont nominatives et ne peuvent en aucun cas être utilisées pour des abonnements par plusieurs personnes.

2.1 Titre disponible – Ligne Régulière Régionale 524 Pau – Gourette (SKIBUS)

Les tarifs des titres de transport sont fixés par la Région Nouvelle Aquitaine :

TITRES COMBINÉS LIGNE REGIONALE 524 & FORFAIT DE SKI JOURNÉE	Tarif au 01/01/2022	dans LE CAR	Sur L'E-BOUTIQUE www.reserver- ma-place-en- ligne.com/
Titre Aller / Retour dans la journée + forfait de ski journée (station Gourette)	32.00 €	V	V

2.2 Durée de validité

Les durées de validité de tous les titres de transport régionaux sont consultables sur le site transports.nouvelle-aquitaine.fr

2.3 La validation obligatoire

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule (y compris en correspondance), les voyageurs doivent valider leur ticket ou leur carte sur le valideur prévu à cet effet. Cela est valable pour tous les titres, y compris les titres gratuits ou les titres distribués à bord des véhicules. Dans le cas où le valideur est hors service, le Client devra présenter son titre au conducteur.

Tout abonné ne pouvant pas présenter son titre de transport lors de l'accès au véhicule, quelle qu'en soit la raison, doit acquérir un ticket à bord vendu par le conducteur. L'abonné ne pouvant présenter son titre ou présentant un titre illisible pour quelques raisons que ce soit est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre suivant le montant du tarif en vigueur au moment de la constatation.

2.4 Contrôles des titres de transport

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, procéder à la vérification des titres de transports.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent ; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle et habilité à cet effet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.

Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

ARTICLE 3- PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS

Les tarifs des Titres de transport sont indiqués en Euros (€) toutes taxes comprises et sont révisables.

Les prix des Titres de transport et autres produits sont fixés par la Région Nouvelle-Aquitaine, seule habilitée à en définir le montant. Ils sont exprimés hors frais d'envoi et de gestion. Les points de vente sont libres de fixer les moyens de paiement acceptés.

Le règlement du titre de transport Skibus commandé via la boutique en ligne est payable au comptant le jour de la validation de la commande. Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de Commande ("Reçu") adressée par Citram Pyrénées. Le seul moyen de paiement donnant accès à une transaction sur la boutique en ligne est la carte bancaire (Visa ou Mastercard) acceptée en France. Tout autre type de carte n'est pas accepté. Lors du paiement par carte, l'utilisateur indique son numéro de carte, la date de validité de la carte et le cryptogramme figurant au dos.

Le prestataire informatique de la banque et la banque elle-même s'assurent de la protection des données renseignées sur le site bancaire. Ces données bancaires ne sont pas conservées sur la boutique en ligne.

ARTICLE 4 - NON PAIEMENT - CLAUSE PENALE

En cas de rejet bancaire, le paiement ne peut avoir lieu et le titre de transport ne pourra être délivré au Client.

ARTICLE 5 – SERVICE APRES VENTE DES SERVICES

5.1 Délai de rétractation

Le Client est informé qu'en application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, les produits commercialisés sur la boutique en ligne ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. Toute validation du paiement par l'utilisateur est irréversible.

5.2 Contacts et réclamations

Pour toute réclamation le Client dispose de trois moyens pour contacter Citram Pyrénées :

- Par internet sur www.citrampyrenees.fr
- Par téléphone au 05 59 72 07 07 (appel gratuit)
- Par courrier : Citram Pyrénées 6 Av. Barthélémy Thimonnier, 64140 Lons

Il devra le cas échéant être en capacité de produire les documents justificatifs et/ou la preuve d'achat s'il y a lieu.

Les réclamations anonymes ne pourront pas être traitées.

5.3 La médiation

La Médiation est un service de recours. Il s'adresse aux Clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client Baïa.

Grâce à la Médiation, les Clients peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme, est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur peut être saisi en envoyant le formulaire de saisie à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17.

N'oubliez pas de joindre à votre saisie, une copie de tous les documents retraçant votre démarche. Vous recevrez une réponse dans un délai de 2 mois (ou de 4 mois pour les cas les plus complexes).

Le traitement des dossiers est confidentiel, et la saisie du Médiateur est gratuite.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITES

En utilisant le site, le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites et en particulier reconnaît :

- Que l'Internet est un réseau ouvert non maîtrisable par Citram Pyrénées et que les échanges de données circulant sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité, et ne peuvent être garantis notamment contre les risques de détournements ou de piratages éventuels ;
- Que la communication par le Client d'information à caractère sensible est donc effectuée à ses risques et périls ;
- Avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse, pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations. Malgré toutes les précautions prises, Citram Pyrénées ne peut garantir que les informations échangées ne seront pas interceptées par des tiers, et que la confidentialité des échanges sera garantie.

En conséquence, Citram Pyrénées ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect subi par le Client résultant notamment :

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- du dysfonctionnement de tout logiciel ;
- des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- de tout dysfonctionnement du réseau Internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la commande.

Citram Pyrénées ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client et notamment des pertes de données collectées sur le Site pour le compte personnel ou de données de l'ordinateur ou d'enregistrements, à charge pour celui-ci d'effectuer des copies de sauvegarde.

Citram Pyrénées ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers des données personnelles ou des données liées au paiement par carte bancaire, nécessaires à l'achat des Titres de transport.

ARTICLE 7 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 nouveau du Code civil et tels que, notamment les mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, les blocages des transports de toute nature, les pannes électriques et téléphoniques.

ARTICLE 8 - DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Ces CGV sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de tout litige relatif aux présentes, y compris, sans que cette énumération soit limitative, leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation et ses conséquences.

Tout litige de l'application des présentes conditions générales de vente sera de la compétence des Tribunaux du ressort de la cour d'appel de Pau si le litige survient entre Citram Pyrénées et un Professionnel. Dans le cas où le litige oppose Citram Pyrénées et un Client, le litige sera de la compétence du lieu où le dommage est survenu.