

SYNDICAT MIXTE HAUTS DE FRANCE MOBILITES

COMITE SYNDICAL DU 27 JANVIER 2020
DE 10 H 00 à 11 H 30

Délibération N° 2020 – 02

Objet : Conditions générales de vente et d'utilisation des services PassPass. (CGVU)

Le Comité Syndical du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités réuni sous la présidence de Monsieur Franck DHERSIN, le 27 Janvier 2020, son Président,

Vu le Code Général des collectivités territoriales,

Vu les statuts révisés du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités du 20 Décembre 2018,

Vu le Rapport d'Orientation Budgétaire présenté en Comité Syndical le 27 Novembre 2019,

Vu l'instruction comptable et budgétaire M14,

Vu le Budget Primitif pour l'exercice 2020 présenté et adopté ce jour,

Vu la délibération N° 2019 – 16 du 26 Juin 2019, adoptant les grands principes relatifs aux conditions générales de vente et d'utilisation des services PassPass ;

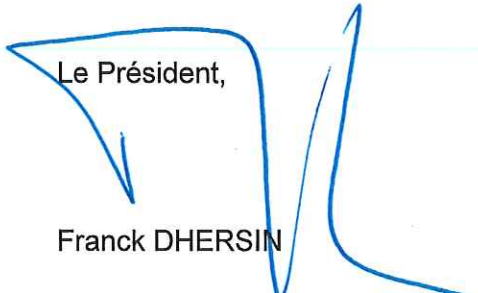
DECIDE

De valider le projet de rédaction des conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) des services PassPass tel que présenté en annexe.

AUTORISE

Monsieur le Président du Syndicat Hauts de France Mobilités à finaliser et signer les engagements juridiques, financiers et comptables nécessaires à l'exécution de la présente délibération.



Le Président,

Franck DHERSIN

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE
VENTE EN LIGNE DE L'OUTIL NUMERIQUE « PASSPASS.FR »**

Table des matières

Préambule

Article 1 Définitions et périmètre d'application

Article 2 Utilisation du site PASSPASS.FR

Article 3 Utilisation de la carte PassPass

Article 4 Paiement

Article 5 Prix

Article 6 SAV : Réclamation

Article 7 SAV : Renouvellement et reconstitution de cartes PassPass

Article 8 SAV : Gestion des impayés

Article 9 Conditions applicables aux abonnements

Article 10 Droit applicable, attribution de compétence

Article 11 Informations

Article 12 Traitement et protection des données à caractère personnel

Article 13 Modification des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service de vente en ligne

Annexe 1 - Points de vente des partenaires PassPass

Annexe 2 - Liste des réseaux permettant la mise à jour d'une carte PassPass sur valideurs

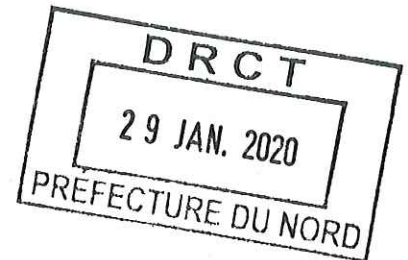
Annexe 3 - Liste des Partenaires PassPass



Préambule

Le présent document a pour but d'informer le Client sur les Conditions Générales de ventes et d'Utilisation du service de Vente en ligne (CGVU) du site « PASSPASS.FR ». Le site comporte les fonctionnalités suivantes :

- Calcul d'itinéraire
- Informations horaires des réseaux partenaires PassPass
- Informations pratiques sur les réseaux partenaires PassPass
- Informations évènementielles, actualités des partenaires PassPass
- Informations sur les services de mobilité
- Création de compte Client PassPass avec gestion des profils et favoris
- Commande de cartes PassPass
- Commande de Lecteur de cartes PassPass
- Achat de titres de transport (sur carte PassPass)
- Consultation du contenu d'une carte PassPass
- Gestion des données personnelles Clients
- Service Après-Vente
- Formulaire de contact



Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service de Vente en ligne car elles constituent un contrat électronique pour chaque commande ou service assuré sur PASSPASS.FR. Les réseaux partenaires pour lesquels le Client peut effectuer l'achat de son titre de transport sont listés ci-dessous :

- Ilévia - Métropole Européenne de Lille (MEL),
- Marinéo, Communauté d'Agglomération du Boulonnais (CAB),
- TUC Cambrésis, Communauté d'Agglomération de Cambrai (CAC)

La mention « J'accepte les conditions générales de vente » que le Client cochera lors du paiement de sa commande, vaudra acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente.

Les présentes CGVU sont en permanence accessibles sur le site « PASSPASS.FR » accompagnées d'une date de validité.

La Communauté PassPass se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis.

En conséquence, le Client ne peut commander de titres de transport, de carte PassPass ou de lecteur de carte, que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessous.

Le Client garantit l'exactitude des informations qu'il fournit.

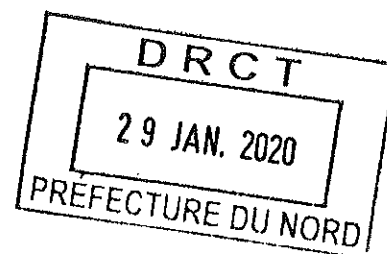
Une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales de vente pourra entraîner, à tout moment, le refus par les réseaux partenaires PassPass de permettre au Client d'accéder aux prestations proposées sur ledit Site.

Le site « PASSPASS.FR » est géré commercialement par la société XX au capital de XX €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de XX sous le numéro XX, dont le siège social est situé X et techniquement par Conduent Business Solutions France, SAS au capital de 33 010 044,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aubenas sous le numéro 480 800 150 0002 dont le siège social est situé rue Claude Chappe, 07500 GUILHERAND GRANGES.

Article 1 Définitions et périmètre d'application

1.1 Définition

Est entendu par les termes :



- **CGVU** : Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service de vente en ligne du site « PASSPASS.FR ».
- **Carte PassPass** : carte sans contact pouvant contenir des Droits à réduction et des Titres de transport des réseaux partenaires PassPass.
- **Carte nominative PassPass** : rattachée à un dossier Client en base de données et personnalisée graphiquement (nom, prénom, photo). Elle permet de réaliser les opérations de service après-vente.
- **Partenaires PassPass** : l'ensemble des autorités organisatrices de transports membres de la démarche PassPass (Cf. annexe n°3 des présentes CGVU).
- **Réseau** : réseau de transport public.
- **PASSPASS.FR** : site internet d'information voyageur et de vente en ligne commun aux partenaires PassPass.
- **Service Client PASSPASS.FR** : Service Client du Site PASSPASS.FR. Il est opéré par une société privée pour le compte des partenaires PassPass.
- **Commande** : un achat effectué et payé par le Client sur PASSPASS.FR.
- **Panier** : correspond à la liste de produits choisis par le Client, en vue de son achat.
- **Conditions Spécifiques** : les conditions contractuelles propres à un produit ou un Titre de transport vendu sur PASSPASS.FR.
- **Demande** : la soumission de pièces justificatives personnelles afin d'établir ou de modifier son dossier Client PassPass et/ou d'obtenir un Droit à réduction pour des Titres de transport.
- **Droit à réduction** : l'obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction sur le tarif tout public pour une durée limitée dans le temps. Le droit est chargé sur la carte PassPass.
- **Lecteur de carte PassPass** : compatible avec la Carte PassPass et le site PASSPASS.FR, il permet le chargement du titre de transport commandé sur la carte PassPass. Il peut être acheté sur PASSPASS.FR pour y être intégré à l'ordinateur personnel du Client.
- **Chargement ou rechargement** : désigne une mise à disposition d'un titre de transport sur la carte du Client. Le chargement en ligne n'est possible qu'avec un Lecteur de carte et la carte PassPass. Le chargement d'un titre de transport est également possible :
 - Soit en présentant la carte PassPass sur un valideur du réseau de transport une fois la commande réalisée, si le réseau le permet (cf. annexe n°2 des présentes CGVU)
 - Soit en présentant la carte PassPass à l'arrière de son téléphone portable Android équipée d'une puce NFC via l'application mobile PassPass.
- **Achat en ligne** : commande effectuée par le Client via le service de vente en ligne, faisant l'objet d'un paiement en ligne par carte bancaire.
- **Site** : le site Internet www.passpass.fr.
- **Titre de transport** : le contrat entre le Client et un ou plusieurs réseaux de transport des partenaires PassPass. Dans le présent document, il désigne un Titre de transport à charger sur la carte du Client.
- **Client** : désigne toute personne utilisant le service de vente en ligne du site Internet PASSPASS.FR.
- **Mandat SEPA** : autorisation de prélèvement bancaire, signée par le titulaire du compte bancaire. Il comporte les informations suivantes : les coordonnées et l'identifiant du créancier, les coordonnées du titulaire du compte bancaire (Nom et adresse), l'IBAN et le BIC du compte bancaire, la date de signature du mandat et la signature du titulaire du compte bancaire. La Référence Unique du Mandat (RUM) est consultable dans les informations personnelles du client.

1.2 Périmètre d'application

L'utilisation du Site et les commandes faites à partir de celui-ci implique de la part du Client l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Service de Vente en ligne (CGVU), complétées par les Conditions Spécifiques de Vente applicables aux différents Titres de transport propres à chaque réseau partenaire PassPass.

En cliquant sur sa confirmation d'achat, le Client qui effectue une commande sur PASSPASS.FR reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi (Titre de transport, Carte PassPass, Lecteur de carte), des présentes CGVU et de celles du réseau de transport partenaire et les accepte dans leur intégralité.

La dernière mise à jour des CGVU a été effectuée le XX 2020. Elles prennent effet à compter de cette date.

Les CGVU sont accessibles par lien hypertexte en bas de chaque page du Site. 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 PASSPASS.FR

2.1 Compatibilité des systèmes

Le Client est informé que le dispositif, objet des présentes CGVU, ne fonctionne qu'avec les systèmes d'exploitation Windows ainsi qu'avec certaines versions de MacOS et les navigateurs Internet suivants :

- Ordinateurs Windows 7 & 8 (8.1)
 - Internet Explorer
 - Mozilla Firefox
 - Chrome
- Ordinateurs Windows 10
 - Internet Explorer
 - Microsoft Edge
 - Chrome
- Ordinateurs Mac OS X El Capitan (10.11)
 - Safari

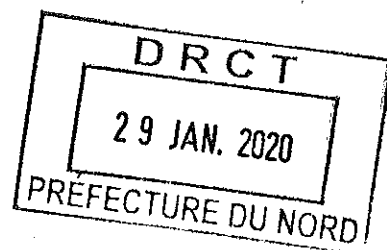
Pour l'utilisation du Lecteur de carte, le Client doit avoir installé la version 8.65 (ou supérieure) de JAVA sur son poste informatique et doit également avoir la possibilité de télécharger et d'installer des fichiers pour l'installation des pilotes requis au fonctionnement de PASSPASS.FR.

Pour le chargement/rechargement de la carte PassPass via l'application mobile, le Client doit avoir un téléphone mobile Android NFC

2.2 Les différents modes de connexion au service de vente en ligne

Le Client dispose de trois modes de connexion :

- **Le mode « non connecté »**
 - Les interactions du Client se limitent à la visualisation de contenus informatifs tels que la liste des Titres de transport disponibles à la vente, la recherche d'itinéraire, la consultation des horaires et les actualités des réseaux partenaires PassPass.
- **Le mode « non connecté »**
 - Le Client utilise un Lecteur de carte et une carte PassPass pour accéder aux informations qu'elle contient.
 - Les interactions du Client se limitent à la visualisation de contenu informatif ainsi qu'à l'achat et à la gestion de contenu lié à la carte.
- **Le mode « connecté »**



- Le Client utilise un identifiant et un mot de passe pour accéder à son compte PASSPASS.FR et à tout le contenu du Site.
- Les interactions du Client lui permettent de visualiser le contenu informatif, réaliser des achats, et gérer toutes les données lui étant associées ou associées à ses bénéficiaires.

2.3 Titres de transport disponibles sur PASSPASS.FR

Les Titres de transport disponibles sur PASSPASS.FR sont ceux des réseaux partenaires PassPass (Abonnements, tickets de billets, billets unitaires, etc.). Ils peuvent être chargés sur une carte PassPass. Certains Titres sont conditionnés par la présence de la réduction chargés sur la carte PassPass. Les droits à réduction doivent être demandés par le Client en agence commerciale, sur présentation des justificatifs adéquats. Tous les Titres ne sont pas disponibles sur PASSPASS.FR.

Si un Titre de transport recherché par le Client sur l'un des réseaux n'est pas disponible sur PASSPASS.FR, le Client est invité à se rendre sur l'éventuelle boutique en ligne de ce réseau ou à l'une des agences de ce réseau.

Le Client peut charger plusieurs Titres de transport d'un même réseau partenaire PassPass sur la carte PassPass. Le chargement de la carte PassPass peut se faire soit physiquement au guichet en agence commerciale ou via un Distributeur Automatique de Titres soit en ligne. Le chargement en ligne n'est possible qu'avec un Lecteur de carte et la carte PassPass. Le chargement d'un titre de transport est également possible :

- o Soit en présentant la carte PassPass sur un valideur du réseau de transport une fois la commande réalisée, si le réseau le permet (cf. annexe n°2 des présentes CGVU),
- o Soit en présentant la carte PassPass à l'arrière de son téléphone portable Android équipée d'une puce NFC via l'application mobile PassPass.

Lorsque le Client présentera sa carte PassPass sur un valideur du réseau de transport, le système validera le Titre de transport dont le coût unitaire du voyage est le moins cher pour le Client (Exemple : l'abonnement mensuel est utilisé avant le Titre 10 voyages).

Il est possible de charger plusieurs Titres de transport de plusieurs réseaux partenaires PassPass sur la carte PassPass. La capacité de stockage de la carte PassPass est limitée. Lorsque celle-ci est atteinte, un message « Carte pleine » s'affiche et le client peut se procurer une carte supplémentaire pour acheter de nouveaux Titres de transport. La capacité de stockage est renouvelée au fur et à mesure de l'utilisation des Titres.

2.4 Compte « PASSPASS.FR »

2.4.1 Création d'un compte usager

L'utilisateur peut disposer d'un compte usager, lui permettant de bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités sur PASSPASS.FR. A l'issue de la création de son compte, l'utilisateur dispose d'un identifiant ainsi que d'un mot de passe lui permettant de s'identifier à ce compte.

Il est alors en mesure de définir son profil usager et ses préférences relatives à l'utilisation de PASSPASS.FR, comme par exemple le nombre maximum de correspondances souhaité par trajet, le temps d'attente maximum à chaque correspondance, le temps d'attente maximum par mode de transport, les favoris, les notifications...

L'utilisateur est alors en mesure d'utiliser les ressources de PASSPASS.FR de deux manières :

- En mode non identifié : l'utilisateur ne s'est pas connecté. Dans ce cas, son profil usager et ses préférences ne sont pas prises en compte dans l'utilisation de PASSPASS.FR. Le profil pris en compte est le profil public que l'utilisateur a sélectionné.
- En mode identifié : l'utilisateur s'est connecté. Dans ce cas, son profil usager et ses préférences sont prises en compte dans l'utilisation de PASSPASS.FR ainsi que les données de son compte client éventuellement associé à son compte usager.

2.4.2 Création d'un compte client

L'utilisateur ne disposant pas de compte client est en mesure d'en demander la création, afin de bénéficier de fonctionnalités supplémentaires (achat de titres nominatifs, consultation en ligne de ses supports...).

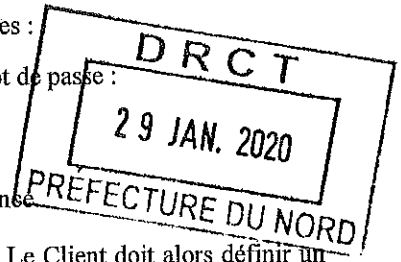
A l'issue de la création de son compte, l'utilisateur dispose d'un identifiant ainsi que d'un mot de passe lui permettant de s'identifier à ce compte.

Il est précisé que ces identifiants et mots de passe sont personnels, toute utilisation de ces derniers étant faite sous l'entière responsabilité du Client.

L'utilisateur connecté disposant d'un compte client associé à son compte usager est en mesure d'en consulter et modifier ses données personnelles, initier et suivre des actions, ainsi que de gérer ses relations avec d'autres comptes clients.

Pour créer son compte, le Client doit se rendre sur la page « Mon compte ». Deux cas sont alors possibles :

- Soit le Client dispose déjà d'une carte PassPass nominative mais pas d'identifiant et ni de mot de passe :
 - Le Client dispose déjà d'un dossier Client PassPass
 - Il doit renseigner son nom, son prénom, son numéro de carte PassPass et sa date de naissance
 - Il doit cliquer sur le lien d'activation reçu par courriel à l'adresse électronique indiquée. Le Client doit alors définir un identifiant et un mot de passe sur PASSPASS.FR.
- Soit le Client ne dispose pas de carte PassPass :
 - Le Client ne dispose pas de dossier Client PassPass.
 - Il doit alors créer son compte dans sa totalité : compte Client PassPass.



2.4.3 Modification des données personnelles

Le Client peut modifier certaines de ses données personnelles depuis la page « Mon compte », dans le menu « Mes informations personnelles » (données personnelles, données de connexion, données bancaires).

2.4.5 Associer son compte usager à son compte client

L'utilisateur connecté disposant d'un compte client préexistant est en mesure d'associer son compte usager à son compte client. Il dispose alors de l'accès à certaines données et à des fonctions liées à son compte client.

Cette association lui permet de bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités de gestion de ses données client, ainsi que la prise en compte de ses droits dans le cadre de l'acquisition de produits via PASSPASS.FR.

Pour des principes sécuritaires, l'association automatique d'un compte usager à un compte client PassPass existant est conditionnée au renseignement par le client de certaines informations complémentaires à caractère obligatoire destinées à s'assurer de son identité, telles que son numéro de support nominatif et son lieu de naissance.

Les clients n'étant pas en mesure de bénéficier de cette association automatique se présentent alors en agence, ou formulent une demande de réclamation.

2.4.6. Lier les comptes clients

L'utilisateur est en mesure d'établir un lien entre son compte client et d'autres comptes dont il souhaite financer ou gérer les achats (un Parent souhaitant commander des supports, recharger des produits ou payer des produits à prélèvement pour tout ou partie de sa famille).

Pour ce faire, l'utilisateur renseigne les informations relatives au bénéficiaire, ainsi que la nature de la relation qui les unit (Exemple : parent, tuteur, payeur - pour les produits à prélèvement).

Le bénéficiaire reçoit alors un email contenant la demande de mise en relation. Un lien lui permet d'être redirigé sur un formulaire et de valider la demande de mise en relation.

Les usagers ainsi mis en relation sont en mesure de consulter la liste de leurs relations.

Les usagers à l'initiative de la création des liens sont également en mesure de modifier à posteriori la nature de certaines relations, ainsi que de supprimer une relation avec un compte cible.

2.5 Achat en ligne

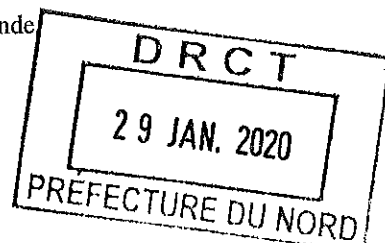
2.5.1 Achat de Titres de transport

2.5.1.1 Achat d'un Titre de transport en mode « non connecté »

L'achat en mode « non connecté » comporte les étapes suivantes :

- Le Client branche son Lecteur de carte PassPass sur le port USB de son ordinateur et introduit sa carte PassPass dans le Lecteur de carte PassPass. Le Client peut aussi utiliser son téléphone mobile Android muni d'une puce NFC via l'application mobile PassPass.
- Le Client effectue sa recherche dans la liste des Titres de transport proposés à la vente selon ses critères de recherche.
- Le Client sélectionne le ou les Titre(s) de transport souhaité(s).

- Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.
- Le Client renseigne un courrier électronique pour recevoir la confirmation de sa commande
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de sa commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.
- Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- Le Client clique sur « Mettre à jour ma carte » pour inscrire les Titres achetés sur sa carte PassPass.



Le Client est tenu de vérifier que son titre de transport est bien chargé sur sa carte après mise à jour, ceci afin de voyager en règle. Dans le cas où l'inscription échoue, un message d'erreur apparaît, le Client est invité à cliquer à nouveau sur « Mettre à jour ma carte ». En cas d'échec persistant, la commande est conservée par PASSPASS.FR et le Client doit contacter le service client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.

Pour avoir accès à plus de services, le Client est invité à créer son compte utilisateur.

2.5.1.2 Achat d'un Titre de transport en mode « connecté »

L'achat en mode « connecté » comporte les étapes suivantes :

- Le Client s'identifie sur PASSPASS.FR soit sur son ordinateur soit sur l'application mobile passpass.
- Le Client choisit la carte PassPass pour laquelle il souhaite effectuer un achat et lance sa recherche dans la liste des Titres de transport proposés à la vente.
- Le Client sélectionne le ou les Titre(s) de transport souhaité(s).
- Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.
- Le Client peut mettre à jour sa carte PassPass selon plusieurs possibilités :
 - Soit en connectant son Lecteur de carte et sa carte PassPass sur son ordinateur (Cf. Article 3.3),
 - Soit en présentant sa carte PassPass à un smartphone Android équipée d'une puce NFC sur lequel l'application mobile PassPass est lancée (suivre alors la procédure indiquée par l'application mobile),
 - Soit en présentant sa carte PassPass sur un valideur du réseau concerné. Dans ce dernier cas, un délai est nécessaire entre l'achat sur le Site et le chargement du Titre de transport sur sa carte : au maximum 48 heures. Cette possibilité n'est pas offerte sur tous les réseaux et est mentionnée pour chaque Titre de transport.

Après mise à jour avec un Lecteur de carte PassPass ou l'application mobile, le Client est tenu de vérifier que son titre de transport est bien chargé sur sa carte, ceci afin de voyager en règle.

En cas de difficultés, la commande est conservée par PASSPASS.FR et le Client doit contacter le service client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.

2.5.1.3 Fin de validité d'un Titre de transport

En mode connecté, le Client est alerté de la fin de validité d'un ou plusieurs Titres de transport. Cette alerte lui est signalée par un pictogramme (pop-in) présent en en-tête du Site.

L'utilisateur, peut, à tout moment, visualiser les notifications de fin de validité de son et/ou ses Titres en se connectant.

2.5.2 Achat d'un Lecteur de carte PassPass

L'achat d'un Lecteur de carte PassPass comporte les étapes suivantes :

- Le Client s'identifie sur PASSPASS.FR.
- Le Client effectue son achat depuis le menu « E-BOUTIQUE », sous menu « Acheter un Lecteur de carte ».
- Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.

Le Lecteur de carte est envoyé en lettre suivie par voie postale, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande dans un délai de 7 jours ouvrables. Le Client s'engage à fournir une adresse de livraison exacte. En cas d'adresse erronée le Service Client de PASSPASS.FR se réserve le droit de contacter le Client.

Le Client est tenu de vérifier que le(s) Lecteur(s) de carte reçu(s) est/sont bien conforme(s) à sa commande : il vérifiera la quantité, l'état du Lecteur (par exemple : le Lecteur de carte peut être cassé). En cas de défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation au Service Clients de PASSPASS.FR conformément aux dispositions prévues à l'Article 6.

Au moment où le Client prend physiquement possession du Lecteur de carte, tout risque de perte ou de dommage causé au lecteur est transféré au Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas sa commande, il lui incombe de contacter le Service Client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.

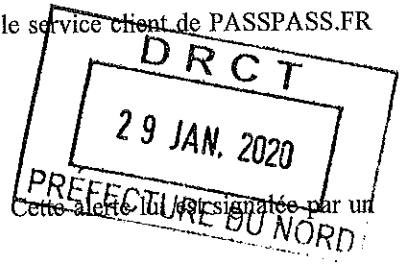
2.5.3 Achat d'une carte PassPass

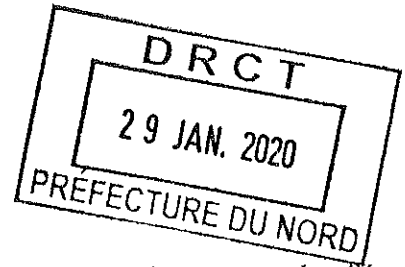
Les cartes nominatives, déclaratives et nominatives peuvent être achetées sur PASSPASS.FR en mode connecté.

En commandant une carte nominative PassPass, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées dans son dossier Client PassPass.

L'achat d'une carte sans contact comporte les étapes suivantes :

- Le Client doit au préalable créer un accès web sécurisé au Site. Le cas échéant, se référer au paragraphe 2.4.1 de l'Article 2.
- Le Client effectue son achat depuis le menu « E-BOUTIQUE » sous menu « achat de carte » ou depuis le raccourci « E-BOUTIQUE » « carte » de la page d'accueil. Le Client pourra associer, dans la même commande, un ou plusieurs Titres de transport d'un même réseau partenaire PassPass et/ou de plusieurs réseaux partenaires PassPass.
- Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.





- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente ».
- Le Client confirme sa commande.
- Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.

La carte PassPass est envoyée, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande dans un délai de 7 jours ouvrables, par :

- Lettre postale simple en cas de carte seule,
- Lettre postale suivie en cas de carte chargée d'un ou plusieurs titres de transport.

Le Client s'engage à fournir une adresse de livraison exacte. En cas d'adresse erronée le Service Client de PASSPASS.FR se réserve le droit de contacter le Client.

Le Client est tenu de vérifier que la carte PassPass reçue est bien conforme à sa commande : il vérifiera la photo et l'identité du titulaire de la carte. En cas de défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation au Service Clients de PASSPASS.FR conformément aux dispositions prévues à l'Article 6.

Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique dans son dossier Client PassPass :

- En cochant la case « Ne pas conserver ma photo (Après l'édition de ma carte) » présente dans le formulaire de création de carte PassPass.
- En faisant la demande dans une agence de vente d'un réseau partenaire PassPass.
- En contactant le Service Client de PASSPASS.FR dans les conditions prévues à l'Article 6.

Il devra alors fournir une nouvelle photo à chaque demande de renouvellement d'une nouvelle carte PassPass (Perte ou vol par exemple).

Les autres justificatifs ne sont conservés que le temps de l'instruction de sa demande. Ils sont automatiquement détruits après la délivrance des droit(s), titre(s) ou carte(s) demandés par l'utilisateur.

Le Client s'engage à ce que les justificatifs fournis lors de sa commande soient complets et conformes (photo, pièce d'identité, adresse de livraison). Le cas échéant, le Service Clients PassPass se réserve le droit de demander au Client une nouvelle pièce justificative. Il incombe ainsi au Client de transmettre les pièces erronées ou manquantes par e-mail au Service Client PassPass dans un délai maximum de 6 mois. Passé ce délai, la commande sera annulée sans aucune possibilité de remboursement.

2.5.4 Justificatifs de commande et de paiement

Le Client reçoit par courrier électronique le récapitulatif de ses commandes, ainsi que les reçus de paiement par carte bancaire. Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer tous messages électroniques reçus car ceux-ci constituent une preuve de sa commande et du bon déroulement du rechargement en ligne.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique auront entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

2.6 Gestion des bénéficiaires

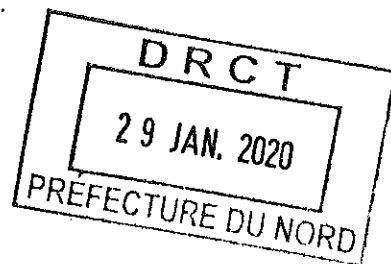
La gestion des bénéficiaires permet à un utilisateur (un parent par exemple) connecté par identifiant, de créer un lien entre son compte PassPass et le compte d'un utilisateur tiers qui dispose également d'un accès web (son enfant par exemple).

Dans les définitions suivantes, pour faciliter la compréhension, le compte étant à l'origine de la demande de lien est appelé compte « parent » et le compte étant la cible de la demande de lien est appelé compte « enfant ».

2.6.1 Opérations réalisables pour le compte d'un utilisateur tiers

Les opérations réalisables pour le compte d'un utilisateur tiers sont les suivantes :

- Visualisation/Modification des informations personnelles du compte « enfant ».
- Visualisation d'une facture d'un Titre, d'une carte ou d'un lecteur, du compte « enfant ».
- Visualisation d'un échéancier d'un Titre du compte « enfant ».
- Visualisation/Modification des préférences du compte « enfant ».
- Visualisation des cartes du compte « enfant ».
- Visualisation du contenu de chaque carte du compte « enfant ».
- Visualisation de l'historique des commandes du compte « enfant ».
- Visualisation du détail d'un historique de commande du compte « enfant ».
- Visualisation d'une attestation d'achat d'un Titre, d'une carte ou d'un lecteur, du compte « enfant ».
- Commande d'une carte pour le compte « enfant ».
- Aide à l'achat pour le compte « enfant ».
- Mise au panier d'un Titre ou d'une carte, pour le compte « enfant ».
- Renouvellement d'un Titre pour le compte « enfant ».
- Déclaration de problème lié à une carte pour le compte « enfant ».



2.6.2 Nature des liens

Quelle que soit la nature des liens créés, l'utilisateur peut réaliser sur son propre compte, l'ensemble des actions décrites dans les présentes CGVU.

Plusieurs types de lien sont possibles :

- Autre (Option par Défaut) ou Par alliance : Les deux utilisateurs peuvent réaliser l'ensemble des opérations décrites au paragraphe 2.6.1 pour les deux comptes liés.
- Parent de ou Tuteur de : L'utilisateur du compte « parent » peut réaliser les actions décrites dans le paragraphe 2.6.1 pour le compte « enfant » mais la réciproque n'est pas autorisée.
- Payeur pour : L'utilisateur du compte « parent » dispose des mêmes possibilités que pour l'option « Parent de » ou « Tuteur de » mais s'engage également à prendre en charge les paiements des produits à prélèvements du compte « enfant ». Cette option est disponible si et seulement si :
 - Le compte « parent » dispose d'un mandat bancaire validé affilié à son compte.
 - Le compte « parent » ne présente pas de procédure d'impayé.
 - Le compte « enfant » n'est pas déjà lié à un compte par le type de lien « Payeur pour ».
 - Le compte « enfant » ne dispose d'aucun Titre à prélèvement.

2.6.3 Création d'un lien entre deux comptes Client

Le rattachement d'un compte utilisateur suit un processus en plusieurs étapes :

- L'utilisateur du compte « parent » s'identifie sur PASSPASS.FR.
- Il remplit le formulaire : Nom, prénom, numéro de carte PassPass et date de naissance du bénéficiaire (compte « enfant ») ; puis il choisit la nature du lien depuis la page « Mon compte », rubrique « Mes bénéficiaires » et fait une demande de création de lien.
- L'utilisateur du compte « enfant » reçoit un courrier électronique contenant un lien d'acceptation, et clique sur celui-ci pour valider la demande.

- L'utilisateur du compte « parent » doit se déconnecter et s'identifier à nouveau sur PASSPASS.FR pour mettre à jour son compte.

2.6.4 Modification ou suppression d'un lien entre deux comptes Client

Quel que soit la nature du lien, dans le cas où aucun prélèvement ou paiement n'est en cours pour l'utilisateur du compte « enfant », alors le lien peut être modifié ou supprimé depuis le compte « parent », à la page « Mon compte », rubrique « Mes bénéficiaires ». Dans le cas où des mandats sont en cours, le client doit contacter le Service Client de PASSPASS.FR dont les coordonnées figurent à l'Article 11.

2.7 Gestion des Titres en prélèvement automatique

Le Client peut, pour certains Titres de transport, faire une demande de prélèvement automatique, en conformité avec les Droits à réduction éventuels dont il dispose.

Le Service PASSPASS.FR se réserve le droit de ne pas délivrer le Titre de transport pour tout manque de justificatif ou sur toute suspicion d'abus d'utilisation. Dans ce cas, le Client est informé par courrier électronique.

Pour l'achat d'un titre à prélèvement, le Client doit disposer d'un mandat SEPA validé. Le Client trouvera le mandat SEPA à la page « Mon compte », rubrique « Mes informations personnelles », sous rubrique « Mes données bancaires ». Il devra compléter le mandat SEPA vierge, l'imprimer puis l'envoyer par courrier sous 7 jours au Service Client de PASSPASS.FR dont les coordonnées figurent à l'Article 11.

Le mandat SEPA actif est consultable depuis le compte du Client à la rubrique « Mes informations personnelles », sous rubrique « Mes données bancaires ».

2.8 Gestion des justificatifs d'achat

Depuis son compte, le Client peut suivre les commandes réalisées sur PASSPASS.FR et télécharger des justificatifs d'achats de ses commandes. Ces fonctionnalités sont accessibles depuis la page « Mon compte », rubrique « Mon historique de commande ».

Les justificatifs d'achats de Titres de transport qui n'ont pas été achetés sur PASSPASS.FR (en agence, sur distributeur, etc.) ne sont pas disponibles sur PASSPASS.FR.

2.9 Preuve

Il est expressément convenu que les données conservées dans les dossiers Clients PassPass 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 un réseau partenaire PassPass constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par un réseau partenaire PassPass 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.

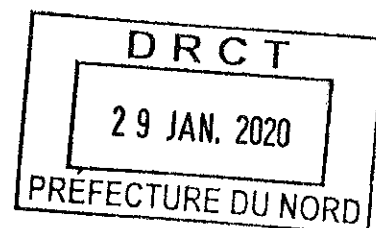
2.10 Droit de rétractation

Par acceptation des présentes CGVU, le Client ne dispose pas, en application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, du droit de rétractation pour l'ensemble des Commandes réalisées sur PASSPASS.FR. Toute validation de paiement par le Client est irréversible. La Commande du Client est donc réputée ferme, définitive et irrévocable, à l'exception du Lecteur de Carte, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client ne dispose pas de droit de rétractation pour le service à distance de reconstitution / renouvellement de cartes PassPass.

Article 3 Utilisation de la carte PassPass

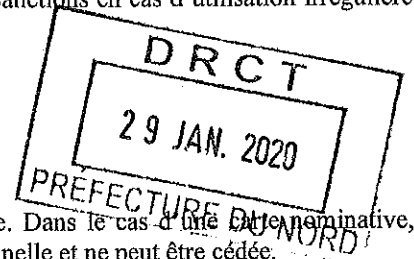
3.1 Utilisation des Titres de transport

L'utilisation des Titres de transport achetés sur PASSPASS.FR est soumise au respect des Règlements des réseaux partenaires PassPass.



Toute carte PassPass doit être présentée, accompagnée des justificatifs nécessaires, lors des contrôles.

Le Client s'engage par la validation des présentes CGVU à respecter les règlements des réseaux partenaires PassPass dont les extraits sont affichés dans les véhicules, notamment concernant l'utilisation des Titres de transport (Sanctions en cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse).



3.2 Utilisation d'une carte PassPass

3.2.1 Description de la carte PassPass

La carte PassPass vendue sur PASSPASS.FR peut être nominative, déclarative ou anonyme. Dans le cas d'une carte nominative, celle-ci est personnalisée aux nom, prénom et photo du porteur. Elle est rigoureusement personnelle et ne peut être cédée.

La carte PassPass sert de support à une grande partie des Titres de transport vendus par les réseaux partenaires PassPass.

Le porteur de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte mise à sa disposition, ainsi que de la mise à jour de ses données personnelles. Le Syndicat Hauts-de-France Mobilités reste propriétaire des cartes PassPass émises par PASSPASS.FR et se réserve le droit de mettre fin à leur utilisation.

3.2.2 Durée de validité de la carte PassPass

La carte nominative PassPass vendue sur PASSPASS.FR est valable 10 ans.

Avant la fin de validité de la carte, en mode « Connecté » l'utilisateur est alerté par un pictogramme situé dans l'entête du Site. De plus, l'utilisateur connecté avec identifiant peut, à tout moment, visualiser les notifications de fin de validité de sa carte PassPass à la page « Mon compte », rubrique « Mes cartes et mes titres ».

3.2.3 Dysfonctionnement de la carte PassPass

La carte PassPass dispose d'une puce avec microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement recommandé de conserver la carte dans un étui de protection.

En cas de dysfonctionnement, le Client doit se rendre à l'agence commerciale de l'un des réseaux partenaires PassPass ou demander la reconstitution de sa carte auprès du Service Client de PASSPASS.FR, à la rubrique « Formulaire de contact » de PASSPASS.FR, en indiquant en objet du message « Renouvellement/reconstitution de carte PassPass ».

3.2.4 Consultation du contenu d'une carte PassPass

Seuls les titres vendus sur passpass.fr seront consultables depuis PASSPASS.FR à la rubrique « Mes cartes et mes titres » :

- En mode non connecté, avec le lecteur de carte, une lecture de la carte PassPass est effectuée en temps réel.
- En mode « connecté », seuls les titres achetés sur PASSPASS.FR sont affichés.

Un écart peut exister entre le solde de voyage indiqué à la rubrique « Mes cartes et mes titres » et le solde réel des titres contenus sur la carte PassPass. Pour vérifier le solde exact d'un titre de transport, le Client doit consulter le contenu de sa carte PassPass depuis un lecteur de carte ou, à défaut, demander une lecture de carte sur un distributeur automatique de titre, en agence ou auprès d'un conducteur de son réseau de transport.

3.3 Utilisation d'un Lecteur de carte PassPass

L'utilisation d'un Lecteur de carte PassPass comporte au minimum les étapes suivantes :

- Le Client branche son Lecteur de carte PassPass sur le port USB de son ordinateur, en mode connecté ou en mode non connecté.
- Le Client vérifie que la configuration de son ordinateur est compatible avec PASSPASS.FR (Cf. Tutoriel Lecteur de carte disponible [ici](#)).
- Le Client insère sa carte PassPass dans le Lecteur de carte.
- Le Client se laisse guider jusqu'à la mise à jour de sa carte (Cf. Article 2, paragraphes 2.6.1.1 ou 2.6.1.2).

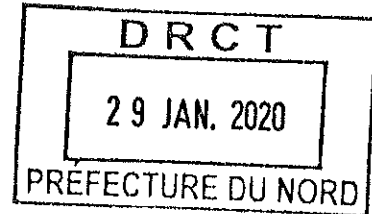
Le Client peut trouver toute information nécessaire à l'utilisation d'un Lecteur de carte sur PASSPASS.FR, à la rubrique « FAQ » située en bas de chaque page du Site.

3.4 Utilisation d'un smartphone Android muni d'une puce NFC

Le Client a la possibilité de charger, recharger, lire et de mettre à jour sa carte PassPass via l'application mobile PassPass. Pour cela, le Client doit utiliser un smartphone Android équipé d'une puce NFC.

- Le Client vérifie que la configuration de son téléphone mobile est compatible avec l'application mobile passpass (Cf. Tutoriel disponible [ici](#)).
- Le Client se laisse guider.

Le Client peut trouver toute information nécessaire à l'utilisation de l'application mobile PassPass sur PASSPASS.FR, à la rubrique « FAQ » située en bas de chaque page du Site.



Article 4 Paiement

4.1 Paiement comptant

Le règlement des titres de transport commandés se fait par paiement comptant par carte bancaire CARTE BLEUE, MASTERCARD ou VISA acceptées en France, au moyen du système de paiement sécurisé Ingenico.

Il est précisé que PASSPASS.FR n'a, en aucun cas, accès aux données de la carte bancaire utilisée par le Client.

Il est précisé que PASSPASS.FR ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de PASSPASS.FR.

Tout refus d'autorisation de paiement par des organismes bancaire entraîne l'annulation de la commande du Client.

Article 5 Prix

Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises.

Les prix (Titres de transport, Lecteur de carte et cartes) sont fixés par les réseaux partenaires PassPass, seuls habilités à en définir le montant. Cette information est fournie au Client avant la validation de sa commande : il achète en connaissance du prix.

Le prix d'un support Pass, lors de sa primo-délivrance est de 5€ TTC.

Le prix d'un Lecteur de Carte est de 10€ TTC.

Article 6 SAV : Réclamation

Toute réclamation doit être envoyée depuis la rubrique « Formulaire de contact » de PASSPASS.FR disponible en bas de chaque page du Site.

A défaut d'une réclamation effectuée dans les 7 jours ouvrables à compter :

- Du paiement d'une carte PassPass non chargée, aucune réclamation ne pourra être admise, la carte PassPass étant réputée conforme et acceptée par le Client.
- De la réception de l'achat d'un lecteur de carte ou d'une carte PassPass chargée, aucune réclamation ne pourra être admise, le lecteur de carte ou un support PassPass chargé étant réputés conformes et acceptés par le Client.

La responsabilité des partenaires PassPass et du Service PASSPASS.FR est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

6.1 Carte PassPass

Si la carte PassPass reçue est défectueuse ou non-conforme (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte), le client a la possibilité de la remplacer :

- Soit en émettant une réclamation au Service Clients de PASSPASS.FR conformément aux dispositions prévues à l'Article 6 dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception de sa commande. Les frais d'envoi de la carte au Service Clients

sont à la charge du Client. A réception de la carte défectueuse ou non-conforme, le Service Clients PassPass adressera gratuitement une nouvelle carte au Client. Dans l'attente de sa nouvelle carte, le client devra se munir d'un Titre de transport.

- Soit en se présentant dans l'un des points de vente des partenaires PassPass dont la liste est accessible en cliquant [ici](#).

La carte PassPass achetée sur [passpass.fr](#) n'est pas remboursable.

6.2 Lecteur de carte PassPass

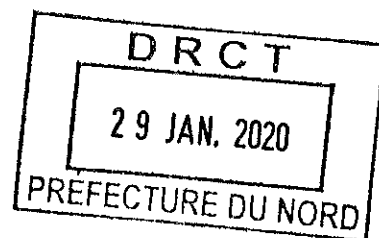
En cas de Lecteur de carte défectueux ou non-conforme, le Client doit émettre une réclamation au Service Clients de PASSPASS.FR conformément aux dispositions prévues à l'Article 6 dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception de sa commande. Les frais d'envoi du lecteur défectueux sont à la charge du Client. A réception du Lecteur de carte défectueux ou non-conforme, le service client PassPass lui en renvoie un gratuitement.

Le client peut demander le remboursement d'un Lecteur de carte dans un délai de 14 jours à compter de sa réception, conformément au droit de rétractation. Le Lecteur de carte défectueux doit être renvoyé dans son emballage d'origine, à l'adresse indiquée à l'Article 11. Les frais de renvoi du lecteur sont à la charge du Client.

6.3 Titres de transport

Le Client est responsable de la vérification préalable de la conformité à son besoin, du titre de transport acheté. Lors du chargement de son titre de transport avec un lecteur de carte, le Client a également la responsabilité de vérifier que son titre est bien chargé sur sa carte. En cas de difficultés, la commande est conservée par PASSPASS.FR et le Client doit contacter le service client de PASSPASS.FR dans les 7 jours ouvrables à compter de la réception de l'achat. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être admise.

Les titres achetés sur [passpass.fr](#) ne sont pas remboursables.



Article 7 SAV : Renouvellement et reconstitution de cartes PassPass

7.1 Déclarer une carte comme étant perdue/volée ou détériorée

La perte, le vol ou la détérioration d'une carte PassPass doit être signalé par son titulaire dès survenance des faits, depuis la page « Mon compte », rubrique « Mon SAV », ou en se rendant en agence PassPass. La carte est automatiquement mise en liste d'opposition. Cette demande est irréversible, la carte ne pourra plus être utilisée.

7.2 Déclarer une carte comme étant défectueuse

Une carte est jugée comme étant défectueuse dans le cas où elle présente un défaut technique, sans présenter de traces de dégradation manifeste du support physique.

En cas de carte défectueuse, le Client peut faire une demande au service Clients de PASSPASS.FR à la rubrique « Formulaire de Contact ». La carte devra obligatoirement être fournie à la demande pour que l'agent ou le service Clients PassPass constate le défaut technique. Si, après réception par le service clients PassPass la carte est jugée défectueuse, elle sera remplacée gratuitement au Client.

7.3 Reconstitution/renouvellement de carte PassPass

Le Client peut effectuer une demande de reconstitution (perdue, volée, détériorée ou présentant un défaut technique) ou de renouvellement (date de validité arrivant à échéance) de sa carte dans une agence de vente des partenaires PassPass ou depuis le site PASSPASS.FR, à la rubrique « Formulaire de contact » de PASSPASS.FR, en indiquant en objet du message « Renouvellement/reconstitution de carte PassPass ».

La reconstitution pour carte perdue, détériorée ou volée et le renouvellement de carte PassPass pour fin de validité sont payants au tarif de 10€ TTC en cas de reconstitution et de 5€ TTC en cas de renouvellement. Le montant est perçu au moment du dépôt de la demande. Le paiement se fait exclusivement par CB. Dans le cas du renouvellement d'une carte PassPass, le Client doit impérativement joindre la carte à sa demande.

La reconstitution d'une carte défectueuse est gratuite si la carte présente un défaut technique, sans présenter de traces de dégradation manifeste du support physique. La carte doit obligatoirement être fournie à la demande pour que l'agent ou le service Clients PassPass constate le défaut technique et valide le remplacement à titre gratuit de la carte. Dans le cas où la carte n'est pas

diagnostiquée comme étant défectueuse, le service Clients PassPass contactera le Client par e-mail pour l'en informer et demander le règlement par CB du montant d'une reconstitution classique.

Dans l'attente du remplacement de sa carte PassPass, le Client devra se munir d'un titre de transport pour voyager en règle.

Article 8 SAV : Gestion des impayés

Dans le cas des abonnements à prélèvements automatiques souscrits sur passpass.fr, s'il y a échec de prélèvement d'une échéance, le Titre de transport du Client est suspendu jusqu'à sa régularisation.

Le Service Client de PASSPASS.FR informe expressément le Client, par courrier postal et électronique de la suspension de son abonnement pour cause de rejet de prélèvement automatique. Parallèlement, le dossier du client est adressé au partenaire PassPass responsable du réseau de transport où le titre est utilisable, qui se chargera de demander la régularisation de l'impayé, voire d'entamer une procédure de recouvrement.

Le partenaire PassPass concerné par le défaut de paiement se réserve le droit de résilier le Titre de transport du Client.

Article 9 Conditions applicables aux abonnements

9.1 Responsabilité du payeur et de l'abonné

Les présentes CGVU s'imposent à la fois à l'abonné et au payeur même lorsque l'abonné n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.

Tout abonné reconnaît avoir pris connaissance de ces CGVU lors de la souscription de son abonnement.

9.2 Résiliation d'un abonnement à l'initiative de l'abonné

Le Client souhaitant résilier ou suspendre son titre de transport doit en faire la demande directement auprès du réseau partenaire PassPass conformément à ses Conditions Spécifiques de Vente.

Le porteur de la carte PassPass dont l'abonnement a été résilié peut conserver celle-ci et y charger un autre Titre de son choix.

9.3 Résiliation d'un abonnement à l'initiative du Service PASSPASS.FR

Le contrat est résilié de plein droit par le Service PASSPASS.FR en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, de fausse déclaration ou de falsification des pièces jointes.

Article 10 Droit applicable, attribution de compétence

Tout litige relatif aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service de vente en ligne, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur PASSPASS.FR relève du droit français applicable et de la compétence exclusive des tribunaux de Lille pour tout litige.

Article 11 Informations

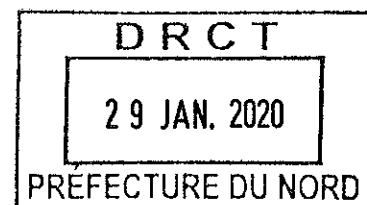
Le Client peut contacter le Service Client de PASSPASS.FR

- Sur le Site PASSPASS.FR par le lien « Formulaire de contact »
- Par courrier à l'adresse :

Service Client PassPass

Adresse de la PFR ou lieu d'implantation du GPP

Pour des raisons de sécurité, aucun accueil du public n'est proposé sur ce site.



Article 12 Traitement et protection des données à caractère personnel

Afin de garantir au Client un service optimal d'information voyageurs, de vente et service après-vente de titres de transports et de cartes sans contact PassPass, PassPass conserve les données à caractère personnel. Les finalités de la collecte et du traitement des données à caractère personnel sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation des réseaux, la mesure de la qualité du fonctionnement du système, et l'accès par le Client aux données de son compte billettique via le compte web.

Ce traitement informatique a fait l'objet d'une déclaration de conformité à l'AU-15 Gestion des applications billettiques, auprès de la CNIL (n°1959648 v0 du 23 mai 2016). Cette collecte de données à caractère personnel est réalisée lors de la création d'un compte web et/ou l'achat d'une carte PassPass mais également lors des échanges de données entre les systèmes billettiques PassPass

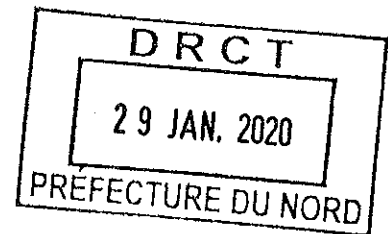
Les autorités organisatrices de la mobilité partenaires de PassPass, les exploitants de transports et leurs administrateurs billettiques sont responsables de la collecte et du traitement des données à caractère personnel. Le Syndicat Hauts-de-France Mobilités assure le pilotage du partenariat PassPass.

Les données à caractère personnel du Client sont réservées à l'usage exclusif du (des) réseau(x) de transports partenaires de PassPass du Client et de l'administrateur du site passpass.fr. Le service passpass.fr ne vend ni ne loue les données personnelles des Clients à quelque tiers que ce soit.

Conformément au Règlement général sur la protection des données et à la loi Informatique et Libertés, toute personne justifiant de son identité peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de portabilité, et d'effacement des données la concernant ainsi que son droit d'opposition pour motif légitime le cas échéant. Certaines données sont modifiables depuis la page « Mon compte » à la rubrique « Mes données personnelles » puis « Modifier mes données personnelles ». La suppression de toutes les données à caractère personnel implique la fin du service assuré par PassPass.

Les données à caractère personnel des Clients sont conservées selon les délais suivants :

- 48 heures maximum pour les données de validations ;
- 4 mois pour les données de consommation des titres à post-paiement ;
- 4 mois pour les informations de facturation ;
- 2 ans pour les impayés si aucune régularisation n'a eu lieu ;
- 390 jours pour les réclamations clients ;
- 6 mois en cas de rupture contractuelle, à l'initiative de l'utilisateur ou du réseau de transport ;
- 2 ans pour les clients inactifs (aucune vente, validation, opération de service après-vente, ou mise à jour du dossier client). Dans ce cas, aucune opération de SAV ne sera possible passé le délai de deux ans.



Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès du médiateur Tourisme Voyage

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données personnelles gérés par le Syndicat Hauts-de-France Mobilités, vous pouvez contacter son délégué à la protection des données en accompagnant votre demande de la copie d'un titre d'identité :

- Par courrier : xxx
- Par courriel : xxx

Article 13 Modification des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service de vente en ligne

Le Service PASSPASS.FR se réserve le droit de modifier et d'adapter à tout moment les présentes Conditions Générales de Ventes.

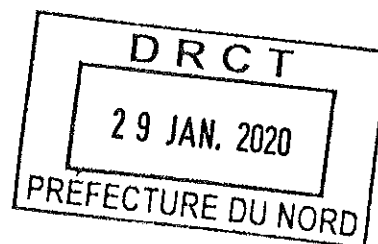
Le Client est invité à vérifier régulièrement sur le Site les éventuelles modifications.

Lors de la validation d'une commande, le Client acceptera les dispositions de la dernière version en vigueur disponible sur PASSPASS.FR.

Dans le cas où l'une des clauses des présentes Conditions Générales serait nulle par l'effet d'une disposition légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice, les autres continueront à s'appliquer.

Annexes

Annexe 1 - Points de vente des partenaires PassPass



Annexe 2 - Liste des réseaux permettant la mise à jour d'une carte PassPass sur valideurs

Le Client trouvera détaillé ci-dessous, la liste des réseaux acceptant la télédistribution de leurs titres de transport achetés sur passpass.fr, via leurs équipements (Valideurs ou guichets) :

Annexe 3 – Liste des Partenaires PassPass

PassPass est un projet partenarial réunissant 17 autorités organisatrices gérant 21 réseaux de transports collectifs, au service de la mobilité des voyageurs.

Les réseaux billettisés PassPass sont :

- La Région Hauts-de-France :
 - o TER Hauts-de-France,
 - o Arc en Ciel (Transports interurbains sur le Département du Nord),
- Le Syndicat Mixte des Transports d'Artois Gohelle (SMTAG) :
 - o Tadao
- La Métropole Européenne de Lille (MEL),
 - o Ilévia
- Le Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation Urbaine du Valenciennois (SIMOUV),
 - o Transvilles
- La Communauté d'Agglomération du Boulonnais (CAB),
 - o Marinéo
- La Communauté d'Agglomération de Cambrai (CAC),
 - o TUC Cambrésis

Les réseaux non billettisés PassPass sont :

- La Région Hauts-de-France :
 - o Oscar (Transports interurbains sur le Département du Pas de Calais),
 - o Réseau Interurbain de l'Oise
 - o Trans'80 (Transports interurbains sur le Département de la Somme),
 - o RTA (Réseau Interurbain de l'Aisne)
- Le Syndicat Mixte des Transports Urbains de la Sambre (SMTUS)
 - o STIBUS
- Le Syndicat Intercommunal des Transports Urbains du Soissonnais (SITUS)
 - o TUS
- La Communauté d'Agglomération des Deux Baies en Montreuillois (CA2BM)
- La Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer (CAPSO),
 - o Mouvéo
- La Communauté d'Agglomération de la Région de Château-Thierry (CARCT)
 - o Fablio
- Le Syndicat Mixte des Transports du Douaisis (SMTD),

- Evéole
- La Communauté d'Agglomération du Saint Quentinois (CASQ)
 - Bus Pastel
- La Communauté d'Agglomération de Chauny Tergnier La Fère (CACTLF)
 - TACT
- La Communauté Urbaine d'Arras (CUA),
 - Artis

Les réseaux ayant une gratuité des transports :

- La Communauté Urbaine de Dunkerque Grand Littoral (CUDGL),
 - DK'bus Marine
- Le Syndicat Intercommunal des Transports urbains de l'Agglomération du Calaisis (SITAC),
 - Imag'in

