CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE TITRE LiA VIA L'APPLICATION WITICK

1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre Transdev le Havre (ci-après désignée «la société»), n° SIREN 380089664 – SIRET 38008966400037 – Code APE 4931Z, dont le siège social est situé 31, Route de la Chênaie 76930 OCTEVILLE SUR MER et les clients (ci-après individuellement le « Client » et collectivement les « Clients »), dans le cadre de l'achat en ligne de titres de transport dématérialisés (ci-après «Titres virtuels») à travers le service disponible sur les applications de téléphonie mobile « Witick» disponibles sur l'App store (iOS) et le Play Store (androïd) (ci-après collectivement les « Applications»).

L'obtention de Titres de transport dématérialisés est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les Conditions Générales de vente LiA dans leur intégralité, ainsi que des Conditions Spécifiques propres à chaque type de Titre de transport et la Politique de confidentialité de l'application « Witick ».

Tout chargement de titre de transport implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales d'utilisation, des Conditions Spécifiques propres à chaque type de Titre de transport,

La société se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions générales. Les nouvelles clauses s'appliqueront à toutes les réservations effectuées postérieurement à leur entrée en vigueur et seule la nouvelle version fera foi entre les parties.

Il est précisé que les données issues du système informatique de la société constituent des écrits au sens de l'article 1316-1 du code civil. Elles font donc preuve entre les parties et sont opposables de la même manière dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui aurait été écrit et signé sur support papier par les parties.

2 - MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes conditions s'appliquent à la délivrance de titres virtuels depuis l'application mobile « Witick ». Le titre de transport est délivré et chargé sur l'application mobile « Witick » du téléphone portable.

Afin d'accéder au service, l'utilisateur doit renseigner une adresse mail valide, définir un mot de passe selon les préconisations sécuritaires mises en place. Ce mot de passe est strictement confidentiel. L'Utilisateur engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants de connexion par une tierce personne.

L'Utilisateur doit être connecté au réseau data (internet) par le biais d'un réseau wifi, GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités proposées par l'application.

Les durées de validité des titres de transport sont mentionnées sur le titre. Ces données figurent dès la sélection du titre lors de l'achat mais également sur l'email récapitulatif de confirmation de commande adressé à l'usager à l'adresse mentionnée dans son compte personnel.

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Transdev le Havre et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

Le client reconnaît expressément que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'Internet, ainsi que l'afflux de connexions par les Clients à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission d'informations.

En conséquence, la responsabilité de la société s'agissant de tout délai relatif à l'échange et la transmission d'informations par voie électronique est expressément limitée à la sortie de ses routeurs IP installée chez elle.

En aucun cas la responsabilité de la société ne pourra être recherchée si le serveur permettant l'échange des services devait être indisponible pour des raisons échappant raisonnablement à son contrôle telles que, notamment, défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève dudit réseau, défaillance ou grève des opérateurs publics ou privés dont dépend la banque pour assurer la connexion au réseau, guerres, émeutes, tempêtes, tremblements de terre.

Par ailleurs, la société peut être amenée à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

3 – COMMANDE

La passation de la commande se déroule selon les étapes suivantes :

La commande est effectuée en temps réel depuis l'application «Witick ».

Dans un premier temps, le Client s'identifie par le biais de son adresse e-mail et de son mot de passe défini lors de l'inscription. La création du compte est gratuite et obligatoire pour les fonctionnalités d'achat et de validation des différents titres de transport.

Une fois identifié, le Client sélectionne le réseau de transport puis le titre de transport qu'il souhaite acheter dans la gamme tarifaire Witick, et suit la procédure suivante :

- Le Client sélectionne le titre de transport désiré,
- Un récapitulatif de la commande dans le "Panier" permet au Client de vérifier le détail de la commande,
- Le Client prend connaissance et accepte les Conditions Générales puis procède au paiement sécurisé par CB, selon les règles définies par son établissement financier.

4 - CONFIRMATION DE COMMANDE

Après paiement de la commande, les titres de transport dématérialisés sont automatiquement crédités dans le portefeuille « Mes titres ». L'Utilisateur reçoit après paiement une facture contenant le descriptif de sa commande.
La société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif à une commande antérieure.
Le Code de la consommation prévoit en ses articles L.221-18 et suivants un droit de rétraction applicable aux contrats conclus à distance et hors établissements.
Ainsi l'usager se dote d'un titre de transport dématérialisé par anticipation et ne l'utilise pas : il dispose alors d'un délai classique de rétractation de quatorze (14) jours, délai débutant le jour de l'achat, pour exercer son droit, sans avoir à motiver sa décision.

5 - UTILISATION DES TITRES

Pour voyager avec les titres de transport dématérialisés, le Client doit utiliser l'application « Witick » pour smartphone. Les titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « Mes titres ».
Pour être valable sur le réseau LiA, le titre de transport doit être validé à chaque montée dans le véhicule y compris en correspondance.
Le client sélectionne le titre qu'il souhaite utiliser. Il adapte si besoin le nombre de voyageurs, le nombre proposé par défaut étant 1.
Le Smartphone est détecté par le boîtier « Witick » présent dans le véhicule par Bluetooth. Une vibration confirme la bonne prise en compte de l'activation du titre.
Le titre de transport doit être présenté aux contrôleurs sur demande.
Toute activation d'un titre après le début d'une session de contrôle sera considérée comme une validation à vue et donnera lieu à verbalisation.

6 – LIGNES DU RESEAU LiA COMPATIBLES WITICK

Seuls les véhicules LiA sont équipés de boîtiers permettant l'activation du titre sélectionné sur l'Appli « Witick ».
Sont donc exclus du service, la ligne LER exploitée par la SNCF, les services de Transport à La Demande suivants : MobiFil, FiLBus et LiA de Nuit ainsi que le Funiculaire.

7 - CONNEXION INTERNET ET BATTERIE

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data GPRS, EDGE, 3G ou 4G pour composter et voyager avec les titres de transport dématérialisés. Avant de monter à bord d'un véhicule, le Client doit être en possession d'un titre de transport dématérialisé en cours de validité et doit s'assurer que son smartphone disposera de suffisamment de batterie pour couvrir l'intégralité de son voyage. Le compostage d'un titre de transport dématérialisé nécessite une connexion à Internet.

8- FUSEAUX HORAIRES

Lors du compostage du titre de transport, le téléphone de l'utilisateur doit être réglé sur le fuseau horaire français (Paris). En aucun cas, l'utilisateur ne doit modifier l'heure de son smartphone suite à la validation d'un ticket, cela entraînerait une invalidation du titre de transport.

9 - TÂCHE DE FOND

Nous conseillons à l'utilisateur de garder l'application ouverte en tâche de fond du smartphone lorsqu'un ticket a été validé sur l'ensemble de son trajet. Si l'utilisateur ferme l'application en tâche de fond, celui-ci doit s'assurer d'une connexion réseau à la nouvelle ouverture de celle-ci pour permettre la régénération du titre de transport en cours de validité.

10 - REPRODUCTION
Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un titre de transport de quelque manière que ce soit. La personne reproduisant un titre de transport et l'utilisateur de la copie d'un titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

11- CONTRÔLE DES TICKETS MOBILES
Le contrôle des titres de transport dématérialisés sera effectué par le personnel de contrôle LiA par scan d'un QR code avec leur outil de contrôle.
En cas d'incapacité du client à présenter son titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé…), le client sera verbalisé pour l'absence de titre conformément au règlement intérieur applicable à bord des véhicules du réseau LiA.

12 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT
Toute demande de remboursement ou d'annulation des titres de transport doit se faire directement auprès de la société par courrier recommandé à l'adresse suivante :
Transdev le Havre
BP 20018
76930 OCTEVILLE SUR MER

13 - PREUVE DES TRANSACTIONS
Les données enregistrées par la société dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société et ses clients.

14 - SERVICE APRÈS-VENTE
Les réclamations sont à adresser :

- par mail à l'adresse : contact@transport-lia.fr
- via l'application LiA ou le site internet https://www.transports-lia.fr/ rubrique « contact »
- La Boutique 9 rue René Coty -76600 Le Havre
- La Station :1 Cours La Fayette (Parvis de la gare) -76600 Le Havre
- par téléphone au 0805.776.776 *(N° vert, appel gratuit)*

15 - DURÉE
Les présentes Conditions Générales d'utilisation s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du service offert par la société.

16 - INFORMATIONS NOMINATIVES
En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, les informations qui sont demandées à l'Utilisateur sont nécessaires au traitement de sa commande.
Toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles 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 à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- D'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- D'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

Pour toute demande d'accès, modification ou rectification aux informations le concernant, le client devra s'adresser à contact@transport-lia.fr

Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.
Les informations recueillies par le responsable du traitement, sont exclusivement destinées à son seul usage, aux seules fins de pouvoir traiter la commande du Client.
Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès du Correspondant Informatique et Libertés de la société.
Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est l'achat de titres de transport dématérialisés. Les informations sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d'inscription sur l'application mobile ne peut être traitée.

17 - CAS DE FORCE MAJEURE

La société ne sera pas tenue responsable, ou considérée comme ayant failli aux Conditions Générales de Vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure.
Sont considérés comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunication et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil et tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

18 - LIMITATIONS DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITÉ

L'Utilisateur est responsable de la sécurité de son smartphone et assumera en conséquence tout risque de perte, vol ou détérioration quelle qu'en soit la cause.
La société fera tout son possible pour assurer le fonctionnement des applications, à tout moment. Toutefois, des interruptions peuvent avoir lieu pour des raisons de maintenance ou de mise à jour, en cas de réparations d'urgence ou en cas de défaillance des systèmes de télécommunication échappant à son contrôle.
En cas d'erreur dans l'opération de vente, (titres de transport non conformes à la demande du client), la société remplacera les titres si sa responsabilité est établie.
Conformément à l'article L 121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de la société ne sera pas engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la prestation imputable au Client ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'opération d'achat de titres de transport.

19 - DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.
Toute réclamation ou litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente sera soumis exclusivement du Tribunal de Commerce du Havre compétent dans les conditions de droit commun.
Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

TRANSDEV LE HAVRE
31 Route de la Chênaie
BP 20018 - 76930 Octeville-sur-Mer
Tél. : 02 35 22 35 35 - Fax : 02 35 22 35 36
E-mail : contact@transports-lia.fr

SAS au capital de 340 800 € - RCS LE HAVRE B 380 089664 000 37 – APE 4931 Z
DELEGATAIRE EN TRANSPORTS DE LA COMMUNAUTE URBAINE LE HAVRE SEINE METROPOLE