

## Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, la Région Provence Alpes Côte d'Azur, d'autre part, la personne (l'utilisateur) souhaitant effectuer un achat via le site de la boutique en ligne INFO-LER pour les Cartes *ZOU!* et les titres des Lignes Express Régionales et Navettes Blanches (à l'exception de la LER 17 pour les titres vendus sur le site de l'aéroport Marseille Provence).

### 1| Définitions

#### 1.1| Définition

**L'utilisateur** : toute personne souhaitant acheter une Carte *ZOU!* ou un billet sur la boutique en ligne INFO-LER pour les Lignes Express Régionales et Navettes Blanches à l'exception des LER 18/22/23/25/35/36, et, des LER 17/26/36 pour les titres vendus sur le site de l'aéroport Marseille Provence.

**Région Provence Alpes Côte d'Azur** : le Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur, autorité organisatrice des transports régionaux de voyageurs sur les Lignes Express Régionales et Navettes Blanches.

**Opérateur de transport** : Autocariste retenu par la Région PACA pour assurer le transport des voyageurs.

**Billet** : désigne le titre de transport au format billet électronique fourni par ACTIGRAPH et délivré suite à l'achat du titre sur le site INFO-LER.

**Commande** : désigne la volonté de l'Utilisateur d'accepter juridiquement l'achat d'un (ou plusieurs) Billet(s) commercialisé(s) sur le Site.

**Site** : site web hébergé par ACTIGRAPH, sur lequel l'Utilisateur peut passer commande de Billets et consulter ses commandes.

**Carte *ZOU!*** : La Carte *ZOU!* est une carte à puce personnalisée avec nom prénom et photo, valable 5 ans.

#### 1.2 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les relations contractuelles entre la Région Provence Alpes Côte d'Azur et l'Utilisateur et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du Site.

La Commande est réservée aux Utilisateurs ayant accepté sans réserves les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à leur Commande; toute Commande entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes passées préalablement à ces modifications. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les présentes Conditions Générales au moment où il effectue sa Commande, notamment afin de s'assurer des dispositions applicables à cette Commande.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 02/01/2017. Cette édition annule et remplace toutes les versions antérieures. Elles sont applicables à toute Commande passée en ligne par tout Utilisateur, par avis de réception (courrier électronique de confirmation de la Commande). Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le service de la boutique en ligne INFO-LER.

## **2| Utilisation du site**

### **2.1| Condition d'utilisation du Site**

L'utilisation du Site est réservée aux Utilisateurs qui se sont enregistrés en créant un Compte Personnel sur le Site (ce compte permet à l'Utilisateur de consulter ses données, commander des Billets et suivre ses commandes) ou aux Utilisateurs souhaitant souscrire à une Carte *ZOU!*

#### ***Création du compte personnel***

L'Utilisateur s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription et à communiquer des informations exactes, complètes et non périmées. En cas d'erreur et/ou de modifications des informations communiquées pour la création de son « compte personnel », l'Utilisateur doit se connecter sur le Site à son compte personnel pour effectuer les corrections nécessaires.

Pour la création de son compte personnel, l'Acheteur doit renseigner une adresse de courrier électronique valide, qui sera utilisée comme identifiant, et un code confidentiel. Les identifiants et le code confidentiel ainsi créés ou communiqués sont strictement confidentiels et à usage personnel.

L'Utilisateur est seul responsable de leur garde et doit répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son compte personnel, même à son insu.

#### ***Renseignements d'identité pour Carte ZOU!***

L'Utilisateur s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire de demande de Carte *ZOU!* et à communiquer des informations exactes, complètes et non périmées. En cas de pièces justificatives incomplètes ou falsifiées, l'Utilisateur ne pourra pas obtenir de Carte *ZOU!*.

#### ***Responsabilité***

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation de son compte personnel. Toute connexion, Commande ou transmission de données effectuées à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'Utilisateur et sous son entière responsabilité.

#### ***Suppression du compte personnel***

En cas de manquement par l'Utilisateur aux présentes Conditions Générales, la Région PACA se réserve le droit de procéder à la suppression du compte personnel de l'Utilisateur, unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure envoyée à l'Utilisateur par courrier électronique restée infructueuse pendant quarante-huit (48) heures à compter de son envoi. L'Utilisateur peut à tout moment, sur simple demande par courrier postal, demander la suppression de son compte stocké sur le Site. La demande doit être

adressée au contact indiqué dans le lien « nous contacter » qui se trouve dans la partie inférieure de chaque page du Site. La suppression effective pourra prendre quelques jours. L'Utilisateur devra prendre soin de télécharger préalablement sur son propre ordinateur les Billets encore valides, dans le cas où une réimpression s'avérerait nécessaire. La suppression du compte utilisateur n'annule en aucun cas les Billets préalablement achetés.

### **Contrôle à bord de l'autocar**

Vous acceptez sans réserve de vous soumettre à tout contrôle à bord des cars effectué par la personne ou l'organisme mandaté par la Région PACA (autocaristes, organisme de contrôle...).

### **Annulation de service**

La Région, autorité organisatrice compétente, se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans préavis un service notamment en cas de force majeure (intempérie). En cas de force majeure empêchant la réalisation d'un service dans les conditions de sécurité acceptable, aucun remboursement des titres ne sera effectué.

## **2.2| Pré-requis**

En achetant un e-billet sur la boutique en ligne, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance au préalable des horaires sur le site indiqué. La boutique en ligne INFO-LER avec l'accord de la Région Provence Alpes Côte d'Azur se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les horaires des Lignes Express Régionales et Navettes Blanches.

Pour les acheteurs des Navettes Blanches et en cas de correspondance avec un train ou un avion, le client est tenu de prévoir un délai d'au moins 1h30 avec ses heures d'arrivée /départ de l'aéroport et 1h avec la gare TGV.

La Région, autorité organisatrice compétente, se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans préavis un service sur les Lignes Express Régionales et Navettes Blanches notamment en cas de force majeure (intempéries, situation exceptionnelle exigeant une restriction de circulation).

## **2.3| Commande**

L'utilisation de la boutique en ligne permet de commander en ligne différents titres de transport sur les Lignes Express Régionales et Navettes Blanches, des titres spéciaux ou une Carte *ZOU!*. Avant d'acheter le produit souhaité, l'Utilisateur doit s'assurer qu'il peut en bénéficier (justificatifs de tarifs préférentiels en sa possession, ...). Les prérequis sont précisés dans le paragraphe précédent.

Les différentes étapes d'une Commande sont détaillées sur le Site au cours du processus de Commande. La validation de la Commande ne peut se faire que si l'Utilisateur accepte les présentes Conditions Générales, reconnaît en avoir parfaite connaissance et renonce à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions, en cliquant sur la case « Je déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente ».

La validation de la Commande et le paiement constituent une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la Commande par l'Utilisateur. Un courrier électronique de confirmation de la Commande valant reçu de paiement par carte bancaire et reprenant les éléments essentiels du Billet est transmis à l'Utilisateur à l'adresse électronique indiquée dans le formulaire de souscription.

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que les coordonnées (adresse postale, adresse e-mail etc..) qu'il a communiquées lors de sa Commande sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa Commande et/ou de bénéficier du Billet souhaité. Le Billet est nominatif et contrôlé au travers du nom, prénom du porteur du Billet. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que les informations qu'il a communiquées lors de sa Commande sont correctes.

L'utilisation des données personnelles communiquées, est exclusivement réservée au bon déroulement du service demandé par l'Utilisateur.

## **2.3| Droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas à tous les produits vendus dans la boutique en ligne. Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation dans l'article L.121-20. Toutefois, l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions du droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de prestation de service de transport qui doivent être fournis (...) à une date ou selon une périodicité déterminée.

## **3| Livraison**

### **3.1| Livraison des e-billets**

Les Billets commandés via la boutique en ligne sont uniquement délivrés sous la forme de billet dématérialisé sécurisé et devront être imprimés directement à domicile. La Région attire l'attention sur le fait que les Billets sont soumis aux conditions suivantes:

- La Création du Billet est réalisée par la mise à disposition de l'Utilisateur du fichier Billet au format « .pdf » après validation de la commande, paiement en ligne de ce titre de transport et saisie des coordonnées des voyageurs dans les champs prévus à cet effet.
- Dès le moment de sa création, et même s'il n'a pas encore été imprimé par l'Utilisateur, le Billet n'est ni échangeable, ni modifiable, ni remboursable.
- Le Billet peut être imprimé à tout moment après sa création, directement depuis la page de création du site
- Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les Billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles seront considérés comme non valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, Vous devez imprimer à nouveau votre fichier « .pdf ». En conséquence, avant toute commande de Billet, l'Utilisateur devra s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer son Billet : un ordinateur relié à l'Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader, une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi et des feuilles blanches au format A4. Il doit tester, préalablement à la Commande, que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement le billet. Ainsi, il est conseillé de vérifier préalablement à toute Commande que l'imprimante concernée imprime correctement les billets.
- S'il est présent sur écran (smartphone ou tablette), le e-billet doit être lisible, l'écran support doit permettre de lire tous les éléments du e-billet : service, jour, identité de l'Utilisateur, tarif appliqué et réduction éventuelle associée.

- Le Billet doit être présenté au conducteur à la montée à bord, accompagné d'une pièce d'identité en cours de validité et/ou de la carte **ZOU!** qui a donné droit à la réduction le cas échéant. Le conducteur émet une contremarque qu'il remet au porteur du titre de transport. En l'absence de pièce d'identité et/ou de la carte **ZOU!** ayant donné droit à la réduction, le billet n'est pas valable, le porteur du titre doit s'acquitter d'un titre de transport.

La Région PACA décline toute responsabilité en cas d'impossibilité de présenter vos billets au chauffeur ou en cas de contrôle du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus. En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, le billet sera considéré comme non valable.

### **3.1 | Livraison des Cartes ZOU!**

Dans le cas de l'achat d'une Carte **ZOU!** sur la boutique en ligne, l'Utilisateur accepte un délai de traitement de son dossier d'une quinzaine de jours ouvrables, sous lesquels il recevra sa Carte **ZOU!** directement à son domicile, sous réserve que l'adresse saisie sur le formulaire soit valide.

En cas de non-réception de la Carte **ZOU!** au domicile de l'Utilisateur, la Région Provence Alpes Côte d'Azur ne saurait être tenue responsable de l'égarement du courrier lors de l'acheminement.

L'Utilisateur doit, selon les conditions générales de vente en vigueur, présenter impérativement à bord de l'autocar sa Carte **ZOU!** pour prétendre à la réduction souhaitée. Le justificatif de paiement ne constitue en aucun cas une substitution de la Carte **ZOU!**.

## **4 | Prix et paiement**

### **4.1 | Prix**

Les prix sont fixés par le Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur. Ils peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis. Les prix mentionnés dans les commandes sont les prix valables pour la période de validité du billet commandé.

Les prix sont mentionnés en euros, toutes taxes comprises. Les paiements se font uniquement en euros. Dès le moment où l'Utilisateur accepte le montant total de sa commande et où il effectue le paiement, le compte lié à la carte bancaire ou carte de crédit est immédiatement débité et la commande est enregistrée pour exécution.

### **4.2 | Paiement**

Tous les achats effectués sur le Site sont payables à la Commande par carte bancaire uniquement (les cartes des réseaux Carte Bleue, VisaCard et MasterCard sont acceptées), au moyen d'une transaction sécurisée basée sur la technologie de sécurisation SSL. Lors du paiement par carte, l'Utilisateur indique son n° de carte, la date de validité et le n° figurant au dos. Des serveurs d'autorisation sont alors consultés, afin de vérifier ces données et éviter les abus et les fraudes.

Les serveurs sont alors en mode crypté et toutes les informations véhiculées sont codées (protocole SSL de Netscape). Rien ne transite en clair sur le web. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que le cryptage SSL est actif dès lors que des informations confidentielles sont demandées.

### ***Confirmation et paiement***

Votre achat de produit ne sera définitif qu'après réception par la boutique du règlement et de l'encaissement du montant correspondant à votre réservation par notre établissement bancaire, la Banque Postale.

### ***Annulation, modification et remboursement***

Aucune annulation, modification et/ou remboursement ne seront acceptés pour quel que soit le motif, sur tous types de produits. Tout produit non utilisé est ni échangeable, ni remboursable, ni transférable.

### ***Réclamations***

Les réclamations de nature commerciale ou se rapportant à la qualité des prestations fournies devront être adressées dans les meilleurs délais et au plus tard un mois après la date de la prestation. Celles-ci sont à réaliser sur le site [www.info-ler.fr](http://www.info-ler.fr).

Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en considération.

### ***Coupons de réduction***

Dans le cadre où l'Utilisateur bénéficie d'un coupon de réduction, celui-ci est utilisable une seule fois pour une commande passée sur la boutique.

## **5| Exclusion de la responsabilité**

KISIO Services, prestataire de la Région PACA dans la gestion du site internet et de la boutique en ligne info-ler, ne saurait être tenu responsable de tout retard ou incident dont la responsabilité relève de l'opérateur de transport ou éventuellement des conditions de transport et/ou de circulation.

La responsabilité de KISIO Services peut être engagée pour tout ce qui relève de la prestation de vente et de réservation des places.

## **6| Confidentialité**

En vous enregistrant dans l'espace client, vous acceptez de fournir un certain nombre de données à caractère personnel. Ces données seront traitées conformément aux dispositions dans le paragraphe relatif à la protection de la vie privée. Conformément à l'article 34 de la loi « informatique et Liberté » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, modification, rectification et suppression des données vous concernant en nous contactant.

Tous les éléments accessibles sur le module de réservation en ligne sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle. Vous ne pouvez en aucun cas les reproduire, les modifier, les transmettre, les publier, les adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit tout ou partie du module de réservation sans l'autorisation écrite préalable de notre Société.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du module est interdite sans autorisation préalable et écrite de notre part. Nous ne pourrions pas être tenus pour responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le module.

## 7| Contacts

Pour toute question ou problème à propos de votre commande, n'hésitez pas à nous contacter via l'adresse courriel [info-ler@effia.fr](mailto:info-ler@effia.fr)