

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DES TITRES DE TRANSPORT DE LA RÉGIE LIGNE D'AZUR**

SOMMAIRE

DÉFINITIONS	2
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
ARTICLE 1 : OBJET	3
ARTICLE 2 : UTILISATION	3
ARTICLE 3 : TARIFICATION	4
Titres de transport et abonnements	4
Frais divers.....	4
ARTICLE 4 : ACHAT.....	4
ARTICLE 5 : RÉTRACTATION ET REMBOURSEMENT	5
ARTICLE 6 : VALIDATION.....	5
ARTICLE 7 : CONTRÔLE	5
ARTICLE 8 : SERVICE APRÈS-VENTE (SAV).....	6
ARTICLE 9 : INFORMATIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL. 6	
Qui est le responsable du traitement ?.....	6
Stockage de vos données personnelles et temps de conservation	6
Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité.....	7
Particularités pour un Titre chargé sur son appareil mobile : finalités du traitement des données ..	7
ARTICLE 10 : DROIT, MÉDIATION, LITIGE.....	8
Droit.....	8
Médiation	8
ARTICLE 11 RÉSILIATION ANTICIPÉE :	10

DÉFINITIONS

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

- **Régie Ligne d'Azur / RLA / Exploitant** : établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) - Siège social : 2, Boulevard Henri Sappia – 06100 NICE, Immatriculée au RCS de Nice sous le n° 794 030 213 - Gestionnaire du réseau de transport de la Métropole Nice Côte d'Azur, et les services aux voyageurs associés, tels que l'Application Lignes d'Azur Ticket.
- **Client/Usager** : désigne l'utilisateur du réseau Ligne d'Azur.
- **Titre** : titre de transport vendu par la Régie Ligne d'Azur.
- **Application Lignes d'Azur Ticket** : application installée gratuitement sur le téléphone mobile permettant l'accès aux services Lignes d'Azur Ticket.
- **Services Lignes d'Azur Ticket** : services de billettique mobile (achat de titres chargés sur téléphone ou carte, validation sur téléphone) relatif au réseau de transports en commun Lignes d'Azur, mis en œuvre par la société DigiMobe pour le compte de la Régie Ligne d'Azur.
- **Support sans contact** : Carte ou appareil mobile du client servant de support pour les titres de transport dématérialisés.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions complètent le "Règlement Général du Réseau des Transports Publics de la Métropole Nice Côte d'Azur" affiché dans tous les points de vente et également mis en ligne sur le site internet de la Régie Ligne d'Azur <https://www.lignesdazur.com>

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger. Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Concernant les données à caractère personnel, le Client est invité à lire attentivement la Politique de Protection des Données disponible dans l'Application Lignes d'Azur Ticket, et également mise en ligne sur le site internet ainsi qu'au sein de nos agences commerciales : <https://www.lignesdazur.com/politique-de-protection-des-donnees>

La Régie Ligne d'Azur se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication sur le site internet et dans les agences commerciales <https://www.lignesdazur.com> .

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objet de définir les modalités de vente par l'Exploitant et d'utilisation des Titres de transport sur support sans contact.

Un titre constitue la matérialisation du contrat de transport entre le client et la Régie Ligne d'Azur.

L'utilisation du titre de transport est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve par l'utilisateur, des présentes CGVU, ainsi que celles relatives au support sur lequel le titre est chargé.

De manière générale, le Client est invité à lire attentivement les CGVU avant toute commande.

ARTICLE 2 : UTILISATION

Utilisable sur le réseau urbain du réseau Ligne d'Azur, le titre de transport vise à autoriser le voyage du client sur l'ensemble des lignes de bus et de tramway de la Régie Ligne d'Azur ainsi que dans les parcs relais.

Les titres de la Régie Ligne d'Azur sont également valables sur les lignes de bus ou cars régionales sur le périmètre de la Métropole Nice Côte d'Azur ainsi que sur la ligne des chemins de fer de Provence entre Nice et la gare « le Chaudan ».

Les titres sont soit chargés directement sur le téléphone, soit chargés sur des supports cartes ou billet sans contact.

Les caractéristiques des différents Titres proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité, ...) sont présentées sur l'Application Lignes d'Azur Ticket (bouton « i » dans les pages de gammes tarifaires) et également dans la grille tarifaire consultable depuis le site Internet www.lignesdazur.com ainsi que à disposition dans nos agences commerciales.

La validité d'un titre de transport est établie selon les règles suivantes :

- L'abonnement mensuel est valide à compter de sa première validation sur le réseau,
- L'abonnement annuel est valide à compter de la date définie lors de l'achat,
- Toute validation pour un trajet est valide pour une durée de 74 minutes,
- Au cours de ces 74 minutes, l'aller-retour est interdit,
- Au cours de ces 74 minutes, les correspondances et le cabotage sont autorisés (monter descendre – remonter à bord) à condition que cela ne constitue pas un aller-retour,
- La durée de validité de 74 minutes est étendue à 148 minutes pour les liaisons imposant des trajets originellement longs (au départ ou à destination du Haut-Pays),
- Le titre de transport associé à la réservation des lignes « 100% Neige » et « 100% Rando » ne permettent pas la correspondance sur le réseau Lignes d'Azur ; en cas de correspondance sur une autre ligne de bus ou de tramway, le voyageur doit s'acquitter d'un titre de transport supplémentaire.

L'Exploitant se réserve le droit, à tout moment, de faire évoluer la liste, les caractéristiques et tarifs des titres disponibles.

Les titres doivent être tenus en bon état par leur titulaire.

Aucun titre anonyme endommagé, froissé, déchiré ne sera échangé ou remboursé.

La Régie Ligne d'Azur se réserve le droit de modifier les supports des titres et fixer une date limite d'utilisation sans qu'un remboursement ne puisse être sollicité. Les usagers seront tenus informés de cette date limite permettant l'épuisement des voyages dans un délai raisonnable.

ARTICLE 3 : TARIFICATION

Titres de transport et abonnements

Les prix indiqués sont des prix T.T.C. en euros tenant compte de la T.V.A. en vigueur au jour de la commande. Les prix hors taxe et toutes taxes comprises de chaque produit ou service, ainsi que le taux de TVA sont indiqués dans les justificatifs d'achat.

Les tarifs sont consultables :

- Sur le site www.lignesdazur.com ,
- Sur le Guide des tarifs,
- Dans les agences fixes et mobiles, ainsi que les points de vente,
- Sur l'affichage dans les lieux de transports,
- Sur l'application Lignes d'Azur Tickets.

En cas de découverte d'une fausse déclaration effectuée par le Client à la souscription permettant notamment au Client de bénéficier d'une tarification préférentielle induite, le titre de transport sera résilié de plein droit et les sommes versées en paiement du titre resteront acquises à l'Exploitant.

Frais divers

- Frais de dossiers : selon abonnements cf. Guide des tarifs.
Ces frais de dossiers ne sont pas remboursés en cas de résiliation anticipée, y compris dans le cadre de la non-utilisation de l'abonnement.
- Frais de résiliation : Ils s'appliquent pour toute résiliation de manière anticipée concernant les abonnements annuels et illimité. Ils s'élèvent à 10€.
- Frais de rejet d'un prélèvement automatique : Ils s'élèvent à 15€ par rejet.

ARTICLE 4 : ACHAT

Les titres de transport peuvent être chargés sur un support sans contact dans les points de vente, les distributeurs de tickets, chez les revendeurs Lignes d'Azur équipés et agréés ou depuis l'application mobile Lignes d'Azur Tickets (achat et recharge d'un titre pour les appareils mobiles fonctionnant sous le système Android, recharge d'un titre uniquement pour les appareils mobiles fonctionnant sous le système iOS).

Pour plus de détails consulter les conditions générales de vente et d'utilisation de Lignes d'Azur Ticket.

ARTICLE 5 : RÉTRACTATION ET REMBOURSEMENT

En application de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, la vente des titres n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Les titres de transport ne sont ni modifiables, ni remboursables, même en cas d'erreur d'achat.

En cas de perte/vol du support sans contact, les titres de transport perdus à cette occasion ne sont ni remplacés ni remboursés à l'exception de la carte nominative qui peut être reconstituée selon le tarif en vigueur.

ARTICLE 6 : VALIDATION

La validation de tous les titres (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire à chaque voyage lors de son entrée sur le réseau et/ou sa montée dans le véhicule, mais aussi, le cas échéant, lors des correspondances et à la sortie des parcs relais (ou P+R), sous peine de se trouver en infraction.

Pour valider un titre de transport chargé sur un appareil mobile fonctionnant sous Android, le Client doit présenter son appareil mobile avec écran allumé et NFC activé devant le valideur et s'assurer que la liaison s'est effectuée correctement (signal sonore court, lumière verte et information affichée sur l'écran du valideur).

En cas de détérioration de l'appareil mobile, ou de panne de batterie, le Client doit acheter un Titre dans les lieux de vente habituels avant d'emprunter le réseau Ligne d'Azur.

Pour voyager à plusieurs avec le même support, il est indispensable de s'assurer de disposer du solde suffisant de voyages, de valider autant de fois que le nombre de voyageurs sur la même borne et de manière enchaînée en moins de 1 minute.

Seuls :

- Un titre multi voyages chargé sur une carte anonyme « La Carte »,
- Un titre multi voyages chargée sur une carte nominative « Ma Carte » sans que d'abonnement ne soit actif à la même période, et avec la présence du titulaire de la carte,

permettent de voyager à plusieurs.

ARTICLE 7 : CONTRÔLE

Conformément au Règlement général du réseau des transports publics de la Métropole Nice Côte d'Azur, disponible sur le site internet de l'Exploitant, tous les Clients, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé.

En cas de contrôle, le Client doit présenter son support sans contact avec le titre validé à l'agent Vérificateur.

Le défaut de titre (titre présent sur un appareil mobile défectueux, titre présent sur un appareil mobile appartenant à une personne autre que le Client contrôlé, etc.) ou une utilisation irrégulière de ce dernier entraîne le paiement d'une amende forfaitaire, conformément aux dispositions relatives à la fraude au titre de transport telles que présentées dans le Règlement général du réseau des transports publics de la Métropole Nice Côte d'Azur.

ARTICLE 8 : SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

Pour toute question, le Client peut contacter le service après-vente (SAV) :

- Depuis le site internet, rubrique « Nous joindre »,
- Depuis le menu « Plus de Choix » de l'application Lignes d'Azur Ticket via le bouton « Obtenir de l'aide ». Cela affiche une liste de questions / réponses fréquentes (FAQ). Sur chaque page, le Client peut cliquer sur le bouton « Nous contacter » pour contacter le service après-vente,
- Depuis l'agence commerciale en remplissant un formulaire.

ARTICLE 9 : INFORMATIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de l'utilisation des titres de transport, la Régie Ligne d'Azur (RLA) peut être amenée à collecter et traiter des données à caractères personnel. Les informations que les Clients communiquent permettent à l'Exploitant de traiter, exécuter, suivre les commandes et les usages des Titres. La base légale du traitement est l'exécution d'un contrat.

L'ensemble des traitements mis en œuvre respecte la protection des données à caractère personnel et de vie privée, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en 2004, et au Règlement (2016/679) Général relatif à la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Le Client est invité à lire attentivement la Politique de Protection des Données disponible dans l'Application Lignes d'Azur Ticket, dont un extrait est présenté dans les paragraphes ci-dessous :

Qui est le responsable du traitement ?

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la Régie Ligne d'Azur, établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), dont le siège social est situé au 2 boulevard Henri Sappia 06100 Nice. Immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Nice sous le numéro 794 030 213, TVA intracommunautaire n° FR 56 794 030 213.

Stockage de vos données personnelles et temps de conservation

Vos Données sont collectées et traitées en France, elles sont hébergées sur des serveurs dans des pays de l'Union Européenne. Vos données ne sont transmises à aucun destinataire.

Le Responsable du traitement s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection techniques et organisationnelles appropriées pour la conservation des Données. Par ailleurs, l'Exploitant impose contractuellement le même niveau de protection des Données personnelles à ses sous-traitants (prestataires, etc.).

Le responsable du traitement s'engage à ne pas conserver vos Données personnelles au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités d'utilisation pour lesquelles elles ont été recueillies et conformément au RGPD, soit au maximum trois ans après la dernière commande. Les données sont ensuite supprimées ou anonymisées et ne sont pas transmises à d'autres organisations. En particulier, les données de validation sont anonymisées à brefs délais.

Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et le cas échéant de portabilité, de limitation ou d'effacement aux données le concernant en adressant sa demande à rgpd@lignesdazur.fr

Il peut également écrire au Délégué à la Protection des Données :

SICTIAM
Délégué à la Protection des Données de la Régie Ligne d'Azur
Business Pole 2
1047 Route des Dolines
CS 70257
06905 SOPHIA ANTIPOLIS CEDEX
dpo@sictiam.fr

Enfin, le Client dispose d'un droit à la portabilité pour les données personnelles qu'il a fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé par l'Exploitant. L'Exploitant dispose d'un délai de 1 (un) mois à compter de la réception de la demande du Client pour y répondre. Ce délai peut être porté à 2 (deux) mois si la demande du Client est incomplète. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Particularités pour un Titre chargé sur son appareil mobile : finalités du traitement des données

Les données collectées par DigiMabee pour le compte de l'Exploitant font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et à la vente des titres de transport, des relations commerciales et de la fraude.

ARTICLE 10 : DROIT, MÉDIATION, LITIGE

Droit

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

Médiation

Conformément aux dispositions des articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'Exploitant.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service client de l'Exploitant et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

ATTENTION : Les contraventions n'entrent pas dans le champ de compétences du médiateur NCA, conformément au règlement de la médiation du 13 octobre 2022 adopté le 6 octobre 2022 par le bureau métropolitain.

Pour tous les autres litiges (ne concernant pas les procès-verbaux), vous pouvez saisir le médiateur NCA :

- En remplissant le formulaire de saisine en ligne sur le site internet du médiateur,
- Par courrier :

LE MEDIATEUR DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR

CS 31010

06049 Cedex 1

- Par téléphone : 04 97 13 56 44,
- Lors des permanences dans les locaux du service au 8 avenue Félix Faure 06300 Nice, 7ème étage : Les lundis de 14h à 17h Les mercredis de 9h à 12h.

La demande de médiation doit être la plus précise possible, accompagnée de justificatifs tels que la copie de la première contestation et la réponse qui y a été apportée le cas échéant.

Contraventions

Dans le cas où votre verbalisation ne dépasse pas le délai de 3 mois, votre contestation doit être adressée, en première intention, par courrier à :

BUREAU DES INFRACTIONS
Régie Ligne d'Azur
2 boulevard Henri SAPPJA
06100 Nice

Dans le cas où votre verbalisation dépasse le délai de 3 mois ou en dernier recours, il convient d'adresser votre réclamation auprès de l'Officier du Ministère Public (OMP), par courrier, à l'adresse suivante :

OFFICIER DU MINISTERE PUBLIC (OMP)
BP 1669 Service Réclamations
06012 Nice Cedex

ARTICLE 11 RÉSILIATION ANTICIPÉE :

Le tableau récapitulatif ci-dessous permet d'encadrer les modalités de résiliation selon les titres concernés, ainsi que les délais et les frais associés.

Titre concerné	Problématique	Oui / Non	Conditions d'acceptation	Pièces justificatives acceptées	Délai RLA	Frais de gestion	Délai de rétractation	Frais de résiliation
Illimité (toute tranche d'âge)	Résiliation dans la première année	Oui	Uniquement pour cause de : -Décès, -Perte d'emploi, -Déménagement qui ne justifie plus l'utilisation de transports en commun, -Surendettement, -Maladie/handicap, -Peine de prison, -Modification réalisée par l'autorité organisatrice de la mobilité, -Cas de force majeure, survenant en cours d'abonnement, et sur présentation du justificatif associé	Détail des pièces acceptés dans chacun des cas à la suite du présent tableau.	Délai de prévenance : 1 mois à réception du courrier pour traitement du dossier en interne puis lien avec la banque pour stopper prélèvement, tout mois commencé est dû.	Dus pour l'année, quel que soit le mois de résiliation durant la première année, soit 12e	Aucun	10e
Illimité (toute tranche d'âge)	Résiliation après la première année d'engagement	Oui	Pas de motif à donner	-	Délai de prévenance : 1 mois à réception du courrier pour traitement du dossier en interne puis lien avec la banque pour stopper prélèvement, tout mois commencé est dû.	Dus pour les mois utilisés (1e par mois de FDG)	Aucun	Aucun
Mensuel (toute tranche d'âge) payé au comptant	Résiliation dans le mois en cours	Non	-	-	-	-	Aucun	-

Mensuel (toute tranche d'âge) payé au comptant	Remboursement suite à non-utilisation	Non	-		-	-	Aucun	-
Annuel (toute tranche d'âge) payé au comptant	Résiliation dans l'année en cours	Oui	Uniquement pour cause de : -Décès, -Perte d'emploi, -Déménagement qui ne justifie plus l'utilisation de transports en commun, -Surendettement, -Maladie/handicap, -Peine de prison, -Modification réalisée par l'autorité organisatrice de la mobilité, -Cas de force majeure, survenant en cours d'abonnement, et sur présentation du justificatif associé	Détail des pièces acceptés dans chacun des cas à la suite du présent tableau.	Tout trimestre commencé est du. Délai de prévenance : 1 mois à réception du courrier pour traitement du dossier en interne puis lien avec la banque pour stopper prélèvement.	Dus pour l'année, quel que soit le mois de résiliation durant la première année, soit 12e	Aucun	10e
Annuel (toute tranche d'âge) payé au comptant	Remboursement suite à non-utilisation	Oui	Uniquement pour cause de : -Décès, -Perte d'emploi, -Déménagement qui ne justifie plus l'utilisation de transports en commun, -Surendettement, -Maladie/handicap, -Peine de prison, -Modification réalisée par l'autorité organisatrice de la mobilité, -Cas de force majeure, survenant en cours d'abonnement, et sur présentation du justificatif associé	Détail des pièces acceptés dans chacun des cas à la suite du présent tableau.	Remboursement sous 45 jours à la réception du courrier, tout mois commencé est dû.	Dus pour l'année, même si non utilisé, soit 12e non remboursé.	Aucun	10e
Multi voyages - Carte Nominative	Remboursement suite à non-utilisation tout ou en partie du nombre de	Non	-	-	-	-	Aucun	-

	voyages chargés sur la carte							
Multi voyages - Carte Anonyme	Remboursement suite à non-utilisation tout ou en partie du nombre de voyages chargés sur la carte	Non	-	-	-	-	Aucun	-

Concernant les documents justificatifs acceptés dans le cadre d'une demande de remboursement, voici la liste exhaustive :

Pour "Décès" :

- Acte de décès de la personne concernée
- Un acte du notarié informant RLA du nom et prénom du mandataire désigné par tous les héritiers
- CNI + RIB du mandataire

Pour "Perte d'emplois" :

- Attestation France Travail (*document remis par l'employeur pour que le client puisse toucher ses indemnités*)

Pour "Déménagement" :

- Nouvelle attestation de domicile hors METROPOLE
- Livret de famille si besoin pour un enfant pour justifier le lien de parenté ou pacs

Pour "Surendettement" :

- Document de la Banque de France au nom du client
- Livret de famille si besoin pour un enfant pour justifier le lien de parenté ou pacs

Pour "Maladie / Handicap" :

- Attestation Médicale
- Carte d'invalidité et non carte de priorité

Pour "Peine de Prison" :

- Attestation ordre du tribunal

Pour "Cas de force majeure, survenant en cours d'abonnement et sur présentation du justificatif associé" :

- Etude au cas par cas