

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des abonnements utilisables sur le réseau Ritmo exploité par Keolis Haguenau et s'appliquent à tout Client, qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment, avec le règlement d'exploitation du service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Haguenau, applicable à l'ensemble du réseau Ritmo et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site <https://www.ritmo.fr>.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

Abonnement

1.1 Tout abonnement valable sur le réseau Ritmo est strictement personnel et incessible.

1.2 Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte nominative. L'abonnement est chargé sur celle-ci.

1.3 L'achat d'un abonnement entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées et du règlement d'exploitation du service.

1.4 En souscrivant à une carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Haguenau pour lui permettre de gérer ses contrats. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Haguenau, au format numérique.

1.5 Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

1.6 S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié.

Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Tarifcation et paiement

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale, sur le site <https://www.ritmo.fr>, l'application t-pass et dans le bus, et sont révisables chaque année.

2.2 Keolis Haguenau se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

2.3 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de l'abonnement. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

2.4 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces. L'abonnement annuel peut également être réglé par mensualités, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Haguenau. La 1ère mensualité doit toutefois être réglée au comptant par chèque, carte bancaire ou espèces.

Utilisation du titre

3.1 Conformément au règlement d'exploitation, le titre de transport doit obligatoirement être validé à chaque montée dans le bus, même en correspondance. Les abonnés doivent également valider systématiquement.

3.2 Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- en cas de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.
- en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

3.3 Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'opposition de la carte, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

3.4 En cas de perte ou de vol de sa carte, le Client devra se rendre à l'agence Ritmo, 10 place Désiré Brumbt (gare de Haguenau) pour faire une demande de duplicata. Pour faire cette demande, le Client devra rédiger une attestation sur l'honneur de perte/vol de la carte, comportant obligatoirement les mentions suivantes:

- Nom + prénom ;
- Adresse ;
- Date et lieu de rédaction ;
- Je soussigné(e), M/ Mme XXXXXXXX, né(e) le XX/XX/XXXX à XXXXXXXX (+ département ou pays), certifie sur l'honneur que XXXX XXXX a perdu/s'est fait volé sa carte Ritmo le XX/XX/XXXX à XXXXXXX ;
- Fait pour valoir ce que de droit ;
- Signature ;

Une fois l'attestation rédigée, le Client récupère sa nouvelle carte sur laquelle sont rechargés les titres de la carte perdue ou volée, contre le paiement de 15€.

L'attestation sur l'honneur n'est pas demandée en cas de carte cassée ou abîmée, mais le Client doit se munir de sa carte lorsqu'il se rend à l'agence pour établir le duplicata. Il devra procéder au paiement du duplicata (15€).

3.5 Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement, le Client doit se rendre à l'agence Ritmo avec sa carte. Si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), il devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés sur la nouvelle carte. Dans le cas contraire, un duplicata gratuit sera fait.

Résiliation de l'abonnement annuel

4.1 L'abonnement annuel ne peut être résilié que dans l'un des cas suivants :

- Décès de l'abonné
- Longue maladie/suites d'un accident supérieur à 6 mois
- Déménagement
- Changement ou perte d'emploi

4.2 La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par lettre à : Agence RITMO, 10 Place Désiré Brumbt, 67500 Haguenau.

4.3 Abonnement payé au comptant : chaque mois plein restant à courir est remboursé à hauteur d'1/12ème du prix de l'abonnement.

4.4 Abonnement payé par mensualités : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Haguenau avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les paiements correspondants ne sont pas prélevés. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

4.5 Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

4.6 Keolis Haguenau peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs.

4.7 Keolis Haguenau se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

Données personnelles

6.1 Keolis Haguenau propose des cartes déclaratives qui permettent de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données personnelles collectées par Keolis Haguenau pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique.

6.2 Elles sont destinées à Keolis Haguenau et leur permettent de réaliser certaines prestations : analyse de données, création de cartes sans contact, gestion et notification des prélèvements.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées entre les réseaux de transports.

6.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

6.4 Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte.

6.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Haguenau :

- via le formulaire de contact sur <https://www.ritmo.fr>
- par courrier à : Agence Ritmo, 10 Place Désiré Brumbt, 67500 Haguenau.
- par téléphone au 03 88 93 60 35 (de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h15 du lundi au vendredi et de 9h30 à 12h30 le samedi, fermé dimanche et jours fériés).

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Haguenau se réserve le droit de bloquer la carte du Client et de l'inscrire sur une liste d'opposition.

Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Agence RITMO, 10 Place Désiré Brumbt, 67500 Haguenau ou téléphoner au 03 88 93 60 35 ou remplir un formulaire sur <https://www.ritmo.fr>

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Application et modification

8.1 Keolis Haguenau se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet <https://www.ritmo.fr/>

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

8.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.