

CGV et CGU

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Conditions générales de vente et d'utilisation

• Identification

Raison sociale STRAN :

Statut juridique et capital social SPL-SA au capital de 838 112 €

Siège social :

92 rue Henri Gautier

44600 Saint-Nazaire - France

Téléphone 02 40 00 75 75

Site web www.stran.fr

• Conditions générales de vente

I - Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales ») sont conclues entre :

la Société de Transport de l'Agglomération Nazairienne (ci-après désignée « la STRAN »), immatriculée au RCS de ST NAZAIRE sous le numéro B 330 319 435 , dont le siège social est situé 92 rue Henri Gautier – 44600 Saint Nazaire

et un Client, dans le cadre de la vente à distance, via le site internet www.stran.fr, de titres de transport dématérialisés valables sur l'ensemble des communes du réseau Stran y compris sur les lignes TER se trouvant à l'intérieur du territoire de la communauté d'agglomération

de Saint-Nazaire.

L'achat de titres dématérialisés est réservé aux clients ayant pris connaissance des conditions générales dans leur intégralité ainsi que des conditions spécifiques propres à chaque type de Titre de transport de façon préalable à chaque commande : tout achat implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales et des conditions spécifiques applicables aux Titres de transport commandés.

II - Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

III – Modalités d'accès au service

L'accès au service est possible 24h/24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la Stran et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance du service et des matériels.

La Stran peut être amenée à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnités.

Afin d'accéder au service, le Client doit créer un espace personnel dans la rubrique « mon compte » à partir d'un identifiant (adresse e-mail) et d'un mot de passe. Ce mot de passe est strictement confidentiel. Le Client engage sa responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de ses identifiants (combinaison de l'adresse e-mail et du mot de passe) par une tierce personne.

IV - Commande

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

La commande est effectuée en temps réel depuis le site mobile de la Stran m.stran.fr qui informe le Client sur la disponibilité des titres de transport au moment de l'opération d'achat.

A titre préliminaire le Client s'identifie à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe dans « mon compte ». La création d'un compte est gratuite et obligatoire.

Une fois identifié, le Client sélectionne les différents titres de transport qu'il souhaite acheter après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions applicables à leur utilisation. Lorsque son choix est arrêté, le Client visualise ensuite la liste des Titres de transport disponibles ainsi que les prix.

- dans la rubrique « m-ticket » sélectionnez « achetez vos tickets »
- le Client clique sur le titre de transport choisi et la quantité voulue
- un récapitulatif de la commande permet au Client de vérifier le détail de la commande.
- le Client valide sa commande après avoir accepté les conditions générales de vente et d'utilisation des Titres dématérialisés.
- le Client procède au paiement en ligne en mode sécurisé.

La Stran se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

V – Confirmation de la commande

Après validation et paiement de la commande, les Titres de transport dématérialisés sont automatiquement crédités sur l'espace « mon compte » du Client.

Le Client reçoit un e-mail de confirmation de sa commande. Le Client peut aussi consulter le récapitulatif de ses commandes et leur état dans la rubrique « mon compte » « consulter mes commandes ».

VI - Prix, paiement et facturation

1. Les prix des Titres de transport s'entendent toutes taxes comprises.

Les prix en vigueur à la date de la commande sont ceux mentionnés sur la commande du Client.

Toutefois, tout changement de taux de TVA sera répercuté automatiquement sur le prix des Titres de transport.

2. Le seul mode de paiement accepté est la carte bancaire.

Le paiement par carte bancaire se fait par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé ; il est précisé que la Stran ne conserve en aucun cas les données bancaires liées aux paiements de la commande.

VII – Utilisation des m-tickets

Pour voyager avec les Titres de transport dématérialisés, le Client doit utiliser le site mobile m.stran.fr de la Stran pour smartphone. Les Titres de transport dématérialisés sont accessibles dans la rubrique « m-ticket » « composer mon ticket » de ce site mobile.

Il est nécessaire de disposer d'une connexion data (GPRS , EDGE, 3G ou 4G) pour composer et voyager avec les Titres de transports 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 internet.

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 ce Titre de transport sont passibles de poursuites pénales.

VIII – Contrôle des m-tickets

Le contrôle des Titres de transport dématérialisés sera effectué à l'aide de lecteurs de QR codes par le personnel de contrôle de la Stran. Le

QR code permet l'identification de l'acheteur et l'accès au détail de sa commande.

Le personnel de contrôle est autorisé à manipuler le smartphone du Client pour procéder à un contrôle dans les règles.

En cas d'incapacité du Client à présenter son Titre de transport dématérialisé (absence de batterie, écran abîmé, panne de téléphone...), le Client sera verbalisé pour absence de Titre conformément au règlement d'exploitation à bord des véhicules ou disponible sur stran.fr.

IX – Service après-vente

Pour toute question relative à un dysfonctionnement de ce service, vous pouvez contacter la Stran via la rubrique « contact » du site www.stran.fr

X - Délai de rétractation

Dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de réception des Titres de transport commandés, le Client peut se rétracter sans indication de motif et sans pénalités.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lorsque le Client a exercé son droit de rétractation dans les délais, la Stran procède à la destruction des Titres de transport dématérialisés non utilisés faisant l'objet de la rétractation.

Le remboursement des titres de transport ainsi supprimés sera adressé au Client par la Stran, dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice de son droit de rétractation, sous réserve toutefois que les Titres de transport n'aient pas été utilisés.

XI – Preuve des transactions

Les données enregistrées par la Stran dans son système d'information constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la Stran et ses Clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par la Stran, ses Clients et l'établissement bancaire.

XII – Réserve de propriété

La propriété des Titres de transport commandés n'est transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé.

XIII - Informations nominatives

1. En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. Sur demande, elles peuvent lui être communiquées et, en cas d'erreur ou de modification, être rectifiées.

2. Les informations recueillies par la Stran sont exclusivement destinées à son seul usage, à seules fins de pouvoir traiter la commande du Client et de transmettre au Client des informations et/ou des offres promotionnelles.

3. Après une première commande, la Stran adresse régulièrement au Client, par voie électronique, des newsletters. Le Client peut toutefois interrompre ces envois, en suivant les indications figurant sur chaque newsletter.

XIV – Durée

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du service offert par la Stran.

XV – Responsabilité

Le Client est responsable de la sécurité de son smartphone et assumera en conséquence tout risque de perte, vol ou détérioration quel qu'en soit la cause.

En cas d'erreur de la Stran dans l'opération de vente, c'est-à-dire des Titres de transport non conformes à la demande du Client, la Stran remplacera les Titres sous réserve que la responsabilité de la Stran soit établie.

Conformément à l'article L121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de la Stran 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.

XV - Droit applicable, attribution de compétence

Tout litige relatif aux Conditions Générales, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur le site internet de la Stran relève du droit français applicable en matière de vente à distance et de la compétence des tribunaux de St Nazaire.