

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SANKÉO

### 1. PRÉSENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

#### La carte +

Les cartes + délivrées par Sankéo sont des cartes à puce rechargeables et personnalisées aux : nom, prénom, date de naissance, numéro client et photo du porteur (la dénomination «porteur» indique la personne nommément mentionnée sur la carte +). Elle sert de support aux titres de transport utilisables sur le réseau Sankéo et pour les services AlterÉco. Son utilisation est soumise à l'acceptation des conditions générales ci-après et de celles de chaque autre service. Les cartes + sont personnelles et incessibles. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé. Il ne peut être délivré qu'une seule carte + par personne.

La carte + est délivrée à l'agence commerciale Sankéo (voir §11) contre le paiement de la somme forfaitaire de 5€ (frais de création offerts pour l'achat d'un forfait annuel, sauf pass Apprenti).

Pour obtenir une carte + Sankéo, les éléments obligatoires à fournir sont : le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse postale et courriel du porteur, un justificatif de domicile de moins de trois mois (hors abonnements PASS MOBILITÉ TOUT PUBLIC, -26 ANS, SCOLAIRE, ETUDIANT, APPRENTI et SALARIÉ), une photographie au format «pèce d'identité», non utilisée, non photocopiée, non scannée. La photo sera restituée après création de la carte +. La délivrance des abonnements PASS MOBILITÉ SCOLAIRE, ETUDIANT et APPRENTI nécessite de fournir, dans certains cas, le nom, prénom et adresse du représentant légal ainsi que le formulaire adéquat dûment rempli.

La carte + à elle seule ne constitue pas un titre de transport et doit ainsi être chargée d'un contrat valide lors de son utilisation afin que son porteur soit en règle.

#### Les tickets magnétiques

Les tickets magnétiques sont des titres anonymes sur support cartonné muni d'une piste magnétique. Ces tickets sont en vente dans l'agence commerciale Sankéo (voir §11) et dans certains points-relais Sankéo.

Certains titres à tarif réduit doivent obligatoirement être accompagnés de la carte justificative du même nom pour pouvoir être utilisés dans les bus.

Les tickets magnétiques à eux seuls ne constituent pas un titre de transport et doivent ainsi être chargés d'un contrat valide lors de son utilisation afin que son porteur soit en règle.

#### Les tickets +

Le ticket + est un support anonyme rechargeable de type BSC (Billet Sans Contact). Ce ticket + est en vente dans l'agence commerciale Sankéo (voir §11), dans les points-relais Sankéo + (voir §11) et dans tous les Distributeurs Auto-matiques de Titres (DAT) contre le paiement de la somme forfaitaire de 0,20€ (au premier achat uniquement).

Le ticket + à lui seul ne constitue pas un titre de transport et doit ainsi être chargé d'un contrat valide lors de son utilisation afin que son porteur soit en règle.

La durée de vie des BSC est, pour des raisons techniques liées notamment à la fraude, fixée à 999 jours soit environ 2 ans, 8 mois et 25 jours à partir du jour de la vente de ce dernier. Une fois la date de fin de validité du support atteinte, les produits non utilisés sont définitivement perdus.

### 2. CHARGEMENT/RECHARGEMENT ET UTILISATION DE LA CARTE +, DU TICKET + ET DES TICKETS MAGNÉTIQUES

#### 2.1 La carte + permet le chargement/rechargement :

- des tickets : ALLER SIMPLE, ALLER-RETOUR, JOUR, 10 VOYAGES.

- des abonnements suivants : PASS MOBILITÉ : HEBDO, SCOLAIRE (1 ou 2 trimestres, annuel), ÉTUDIANT (mensuel ou annuel), APPRENTI, -26 ans (mensuel ou annuel), TOUT PUBLIC (mensuel ou annuel), SALARIÉ (annuel), PASSEPORT et les abonnements aux services AlterÉco.

Pour être en règle, le porteur doit systématiquement valider sa carte + à l'entrée des bus ou sur les bornes d'accès. Toute utilisation irrégulière de la carte +, constatée lors d'un contrôle, entraînera le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. Toute utilisation frauduleuse de la carte + (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraînera son retrait immédiat ainsi qu'une contravention forfaitaire et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.

Le PASS MOBILITÉ SALARIÉ est réservé aux employés des entreprises et collectivités adhérentes au «Club PDE». Pour être en règle, le porteur d'un PASS MOBILITÉ SALARIÉ doit être en mesure de prouver son appartenance à une entreprise / collectivité adhérente. Toute utilisation d'un PASS MOBILITÉ SALARIÉ par un tiers, constatée lors d'un contrôle, entraînera son retrait immédiat ainsi qu'une contravention forfaitaire et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.

Une carte + non chargée d'un abonnement ou chargée d'un abonnement non valide n'est pas un titre de transport.

#### 2.2 Les tickets magnétiques sont répartis suivant les catégories ci-dessous :

- les Tickets 10 VOYAGES : TOUT PUBLIC, -DE 26 ANS, +de 65 ANS, SOLIDAIRE, DEMANDEUR D'EMPLOI

- les Tickets ALLER SIMPLE

- les Tickets ALLER-RETOUR (1 aller-retour dans la journée)

- les Tickets spécifiques : JOUR (voyages illimités dans la journée)

Pour être en règle, le porteur d'un ticket magnétique à tarif réduit, doit également être en possession de la carte justificative correspondant au titre acheté et validé à bord du bus. Toute utilisation frauduleuse du ticket magnétique (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers, absence de carte justificative), constatée lors d'un contrôle, entraînera son retrait immédiat ainsi qu'une contravention forfaitaire et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.

#### 2.3 Les tickets + peuvent être rechargés avec tous les titres Sankéo hors abonnements mensuels et annuels.

Seul le produit initialement vendu lors du premier achat pourra être rechargé à nouveau sur le ticket +. La limite technique de rechargement sont les titres de type X voyages (ALLER SIMPLE, ALLER-RETOUR, 10 VOYAGES) est fixée à 30 voyages pour la durée de vie totale du support. Les titres ayant une fin de validité déterminée lors de la première validation (JOUR, HEBDO, ALLER-RETOUR) doivent être totalement consommés pour pouvoir être rechargés.

Pour être en règle, le porteur doit systématiquement valider son ticket + à l'entrée des bus ou sur les bornes d'accès. Toute utilisation irrégulière du ticket +, constatée lors d'un contrôle, entraînera le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. Toute utilisation frauduleuse du ticket + (falsification, contrefaçon), constatée lors d'un contrôle, entraînera son retrait immédiat ainsi qu'une contravention forfaitaire et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.

### 3. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Seul l'abonnement PASS MOBILITÉ SCOLAIRE peut être partiellement remboursé pour le(s) trimestre(s) restant à échoir et ce, uniquement en cas de changement d'établissement scolaire et/ou du lieu de résidence.

Un dégrèvement d'un montant de 5,00€, correspondant à la création de la carte +, sera appliqué à chaque remboursement.

La demande de remboursement doit être faite sur papier libre accompagnée d'une preuve du changement d'établissement scolaire et/ou du lieu de résidence. La carte + sur laquelle est présent l'abonnement doit obligatoirement être jointe à la demande.

Toute demande incomplète sera automatiquement déboutée. Les demandes de remboursement sont à envoyer à : Keolis Perpignan Méditerranée, 150 Chemin de la Poudrière - BP 79914, 66962 PERPIGNAN Cedex 9.

### 4. PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte +, son remplacement s'effectue moyennant le paiement de la somme forfaitaire de 5,00€, dans l'agence commerciale Sankéo (voir §11).

L'ancienne carte + est automatiquement mise en opposition la rendant définitivement inutilisable.

Les contrats encore valables conclus sur la carte + perdue sont restitués dans leur intégralité sur le duplicata.

Attention : la délivrance d'un duplicata suite à une perte ou à un vol ne pourra se faire le jour même de la création de la carte + perdue ou volée. Le porteur devra se représenter à l'agence commerciale Sankéo (voir §11) pour la restitution de sa nouvelle carte +. Le porteur ne pourra prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution de l'abonnement sur la nouvelle carte +.

Les tickets magnétiques et tickets + ne peuvent être reconstitués en cas de perte ou de vol étant donné leur caractère anonyme.

### 5. PRÉCAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE +, TICKET + ET TICKET MAGNÉTIQUE

Les cartes + et tickets + disposent d'une puce à microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation que le porteur s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte + ou le ticket + à des torsions, perforations, plis, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au fonctionnement du support.

Les tickets magnétiques sont en support cartonné, ils ne doivent en aucun cas être pliés, perforés ou exposés à quelque humidité et/ou source de chaleur que ce soit. Une exposition à un champ magnétique quelconque (aimant, téléphone mobile, etc...) peut entraîner un dysfonctionnement pouvant le rendre inutilisable.

### 6. TITRES DÉFECTUEUX OU DÉTÉRIORÉS

#### 6.1 Remplacement de la carte +

En cas de dysfonctionnement de sa carte +, le porteur est invité à se présenter à l'agence commerciale Sankéo (voir §11) pour son remplacement. La restitution de l'ancienne carte + défectueuse est obligatoire. S'il s'avère que la détérioration est imputable au porteur, la somme de 5,00€ sera perçue.

Attention : la délivrance d'un duplicata suite à une perte ou à un vol ne pourra se faire le jour même de la création de la carte + perdue ou volée. Le porteur devra se représenter à l'agence commerciale Sankéo (voir §11) pour la restitution de sa nouvelle carte +. Le porteur ne pourra prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution de l'abonnement sur la nouvelle carte +.

#### 6.2 Remplacement d'un ticket + ou d'un ticket magnétique

En cas de dysfonctionnement de son ticket + ou de son ticket magnétique, le porteur est invité à se présenter à l'agence commerciale Sankéo (voir §11) pour être gratuitement remplacé.

La restitution de l'ancien ticket est obligatoire. S'il s'avère que la détérioration est imputable au porteur, aucun remplacement ne pourra être exigé.

### 7. RENOUELEMENT DE LA CARTE +

Si le porteur demande, pour convenance personnelle, un changement de photo sur sa carte +, la somme de 5,00€ sera perçue.

### 8. DEMANDE DE REMBOURSEMENT / D'ÉCHANGE DE TICKET + OU DE TICKET MAGNÉTIQUE

Aucun remboursement de ticket + ou de ticket magnétique ne peut être exigé.

Les tickets + et tickets magnétiques pourront faire l'objet d'un échange si un problème technique, d'encodage, de support, montre que la responsabilité de Sankéo est engagée.

Le ticket ne sera pas échangé si l'endommagement de celui-ci ou son altération est dû à la négligence de son porteur. Le solde de voyages restants n'étant pas inscrit sur les tickets +, seuls les tickets magnétiques pourront être remplacés par un titre encodé du solde de voyages restants.

### 9. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

#### 9.1 En achetant un abonnement de transport Sankéo, le porteur certifie l'exactitude des informations transmises et autorise KEOLIS PERPIGNAN MÉDITERRANÉE à les vérifier en cas de besoin.

Toute fraude constatée entraînera l'annulation de l'abonnement sans qu'aucun remboursement ne puisse être exigé et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires devant les tribunaux compétents.

#### 9.2. Dans le cadre de l'achat et de l'utilisation de titres de transport, Sankéo est amené à collecter et traiter des données personnelles concernant le porteur.

Ces traitements s'effectuent conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives aux traitements de données à caractère personnel et, en particulier, la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »), ainsi que toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Les modalités de collecte et de traitement des données personnelles ainsi que les droits dont disposent les porteurs sur celles-ci peuvent être consultés dans la Politique de protection des données : [https://www.sankeo.com/affichage.php?id=629&amp;visu=1#mctecot\\_1eke13tdr2pm](https://www.sankeo.com/affichage.php?id=629&amp;visu=1#mctecot_1eke13tdr2pm).

Chaque nouveau porteur est invité à consulter et accepter ce document, notamment au moment de la création de son compte. Des mentions spécifiques figurent, en outre, sur chaque formulaire de collecte de données afin d'assurer au porteur une information complète avant tout traitement de données le concernant.

Le porteur est également invité à prendre connaissance de la rubrique concernant les cookies émis sur le site internet Sankéo et à paramétrer ses choix en la matière sur la rubrique dédiée accessible :

[https://www.sankeo.com/affichage.php?id=629&amp;visu=1#mctecot\\_1eke13tdr2pm](https://www.sankeo.com/affichage.php?id=629&amp;visu=1#mctecot_1eke13tdr2pm).

### 10. ÉVOLUTION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

#### 10.1 Perpignan Méditerranée Métropole (PMM) et KEOLIS PERPIGNAN MÉDITERRANÉE se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales d'Obtention et d'Utilisation, notamment quant au tarif perçu pour le remplacement d'une carte +.

Dans ce cas, les nouvelles conditions seront portées à la connaissance des porteurs par voie d'affichage dans les bus, l'agence commerciale Sankéo (voir §11), et, à minima, sur le site Internet de Sankéo.

#### 10.2 Les Conditions Générales d'Obtention et d'Utilisation des titres de transports Sankéo sont consultables sur le site internet Sankéo (voir §11).

NB : Les éléments obligatoires et collectés lors d'une souscription, tels que listés dans l'article 1 concernent une demande effectuée en agences ou par formulaire papier. Dans le cas d'une souscription via la boutique en ligne Sankéo (voir §11), les éléments obligatoires sont la civilité, le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse, le courriel, et le numéro de téléphone est lui recommandé ; ainsi que l'acceptation des conditions générales d'utilisation et de demandes en ligne.

### 11. POINTS DE VENTE ET D'INFORMATION SANKÉO

#### L'agence commerciale :

- Agence Sadi Carnot : 20 Quai Sadi Carnot, 66000 PERPIGNAN

#### Le site internet :

À l'adresse suivante : [www.sankeo.com](http://www.sankeo.com)

#### La boutique en ligne :

À l'adresse suivante : [www.sankeo.com/eboutique](http://www.sankeo.com/eboutique)

#### Les Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) :

Installés dans divers endroits sur PMM, les DAT vous permettront de recharger vos cartes + et tickets +. Renseignez-vous sur les lieux où trouver les DAT directement sur notre site internet (voir ci-dessus).

Seul le Distributeur Automatique présent au Parc-Relais St-Estève permet l'achat ou le rechargement du ticket PARC-RELAIS.

Les Distributeurs Automatiques acceptent uniquement le paiement par carte bancaire.

#### Les points-relais :

Pour acheter des tickets JOUR et 10 VOYAGES sur carnet magnétique.

#### Les points-relais + :

Pour acheter et recharger vos tickets : ALLER SIMPLE, ALLER-RETOUR, JOUR, 10 VOYAGES et PASS HEBDO, sur votre ticket + ou carte +. Et également recharger vos PASS MOBILITÉ : TOUT PUBLIC (abonnement mensuel ou annuel), -26 ANS (abonnement mensuel ou annuel), ETUDIANT (abonnement mensuel), si le profil présent sur la carte + le permet.

#### À bord des bus :

Seuls les tickets ALLER SIMPLE et ALLER-RETOUR sont vendus à bord des bus.