

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (avril 2012)

Les présentes conditions générales de vente ont pour objectif de définir précisément les modalités de commercialisation et d'utilisation des titres de transport vendus par la Compagnie des Autobus de Monaco, soit aux guichets de son agence commerciale, soit dans les véhicules (autobus et bateau-bus), soit aux distributeurs automatiques assurant la distribution et/ou le rechargement de titres sans contact, soit sur le site de vente en ligne (<http://www.cam.mc/>).

Article 1 – Définitions.

La CAM désigne la Compagnie des Autobus de Monaco.

Le «client» désigne l'acheteur ou le détenteur d'un titre de transport ou d'un support sans contact permettant de charger un contrat de transport.

Un titre de transport constitue un contrat entre le client et la CAM. Il peut être soit un support papier soit un support carte à puce sans contact (en plastique pour carte sans contact longue durée (CSC), en carton pour le billet sans contact courte durée (BSC)).

Article 2 – Champ d'application.

Les présentes conditions générales de vente concernent tous les titres de transport en cours de validité sur le réseau monégasque, qu'ils soient émis par la CAM ou par l'un de ses partenaires dans le cas de titres interopérables (TER SNCF, Lignes d'azur, etc.)

Article 3 – Paiement.

Les tarifs des titres de transport de la CAM sont indiqués en Euros et sont révisables en fonction des règles du cahier des charges de la concession de transport établies par le Gouvernement Princier et de ses avenants.

- Agence commerciale : Le règlement des titres de transport CAM achetés à l'agence commerciale se fait en Euros par paiement comptant, par tous moyens acceptés (chèque bancaire ou postal, carte bancaire, espèces) au tarif en vigueur le jour de l'achat ou par prélèvement (voir § 5). Seuls les chèques bancaires émis par un établissement bancaire domicilié à Monaco ou en France sont acceptés.
- Vente à bord : Les règlements à bord des véhicules sont effectués comptant en espèces (Euros).
- Vente aux distributeurs : Les règlements aux distributeurs peuvent être effectués en pièces, billets ou cartes bancaires à puce. La devise est l'Euro. Le mode de règlement peut varier suivant le modèle de distributeur (pièces seules, ou cartes bancaires seules par exemple).
- Vente sur la boutique en ligne : les règlements s'effectuent uniquement par carte bancaire sur le module bancaire sécurisé (<https://...>)

Aucun remboursement ne peut être exigé en cas de non utilisation totale ou partielle d'un titre de transport (sauf titres de transport CAM annuels ou mensualisés payants – voir § 5).

Les cartes à puce sans contact en plastique restent la propriété de la CAM. La création de cette carte à la demande du client génère un contrat de prêt gratuit d'un support qui prendra fin soit le jour de restitution de la dite carte par le client, soit à la date de fin de validité de ce support. Cette date figure sur le reçu de vente remis à l'établissement ainsi que dans la puce électronique. Elle ne peut être ni modifiée ni dégradée (voir 6.3).

Article 4 – Conditions d'utilisation.

Pour voyager sur le réseau, le client doit obligatoirement être en possession d'un titre de transport reconnu par la CAM.

Les titres de transport de la CAM sont valables sur l'ensemble du réseau.

Les titres sans contact doivent être présentés sur les valideurs installés dans les véhicules ou sur le pupitre du conducteur. Ils doivent être validés à chaque montée dans les véhicules (voyant ou affichage vert sur l'appareil, tonalité brève) A défaut le voyageur se trouve en situation irrégulière. Dans le cas où l'appareil émet une double tonalité assortie d'un voyant ou affichage rouge, la validation n'a pu être réalisée, le voyageur doit réessayer et s'il n'y parvient pas se présenter au conducteur pour régulariser sa situation. Dans le cas où plusieurs voyageurs souhaitent utiliser le même titre de transport (titres multivoyages par exemple), ils doivent obligatoirement s'adresser au conducteur pour effectuer l'opération.

Le client peut recharger un abonnement ou un titre par anticipation (avant que la carte ne soit vide ou que son abonnement ne soit échu). A l'échéance du titre en cours, le titre rechargé s'activera à la première validation, débutant ainsi la durée du nouvel abonnement par exemple.

Les titres nominatifs ne sont utilisables que par leur titulaire.

Le client doit obligatoirement valider sa carte à puce sans contact (BSC ou CSC) sur un des valideurs présents à l'intérieur du véhicule dès sa montée, à chaque voyage, y compris en correspondance. Dans le cas contraire, il se

trouve en situation irrégulière et sera redevable d'une indemnité forfaitaire suivant le montant du tarif en vigueur au moment du contrôle et prévu par Ordonnance souveraine N°6.120 du 25/08/1977 et Arrêté Ministériel N° 77-307 du 25/08/1977 (ces textes sont présents à l'intérieur des véhicules dans les emplacements prévus à cet effet). De même toute utilisation non conforme des titres de transport CAM constitue une fraude entraînant les mêmes conséquences. L'achat en ligne d'un titre de transport n'est possible que si le client est en possession d'une carte de transport qu'il aura préalablement obtenue à l'agence. L'opération d'achat est un rechargement dématérialisé (droit de transport) sur la carte sans contact. L'activation s'effectue lors d'une validation à bord. Le délai d'activation du titre est de 48 heures maximum après la vente en ligne. Sur présentation devant un des appareils à disposition dans les bus, l'opération s'effectue automatiquement et l'équipement affiche « rechargement ». Le rechargement ne signifie pas que le titre a été validé pour le passage considéré. Le client doit représenter son titre une deuxième fois pour valider son transport.

Article 5 – Dispositions particulières pour les titres annuels.

5.1 Modes de paiement.

L'abonnement annuel de transport CAM « tout public » est un forfait payable selon deux formules au choix :

- soit la formule au comptant
- soit la formule par prélèvement mensuel.

5.2 Prélèvement mensuel.

Qui peut payer ?

Le payeur peut être différent de l'abonné porteur du titre de transport CAM annuel. Il doit obligatoirement être majeur.

Comment procéder ?

La formule par prélèvement se décompose en 12 mensualités au tarif en vigueur à la date de l'achat. La 1^{ère} mensualité est payable comptant à l'achat du titre de transport et sera suivie de 11 autres prélèvements identiques.

Chaque prélèvement s'effectuera le 12 du mois (sous réserve de modifications).

Peut-on modifier les conditions de prélèvement ?

Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit impérativement être enregistrée avant la fin de chaque mois pour prendre effet au 12 du mois suivant.

Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler à l'Agence de la CAM. Il remplit dans ce cas une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB ou un RIP correspondant à ses nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse pas y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

En cas de changement de payeur, le nouveau payeur doit se rendre à l'agence commerciale CAM afin de remplir une autorisation de prélèvement et de fournir un RIB ou un RIP de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

Que se passe-t-il en cas d'incident de paiement ?

En cas d'impayés ou de rejets de prélèvement (hors incident technique non imputable au payeur) ou bien en cas de rupture dans le rythme des prélèvements liés à une modification des conditions de paiement (changement de domiciliation bancaire ou changement de payeur), les frais d'« impayés » au tarif en vigueur seront à la charge du payeur qui devra s'acquitter sous 8 jours des sommes impayées à l'agence commerciale CAM. A défaut la carte sera bloquée, la Cam se réserve le droit d'engager un recours.

5.3 Résiliation.

Le titre de transport annuel mensualisé est automatiquement reconduit pour 12 mois pleins au tarif en vigueur à la date d'échéance. Au cours de cette 2^{ème} année comme pour les suivantes, le titre pourra être interrompu par le client sans justification, tout mois commencé restant dû.

Toutefois, le client pourra résilier son abonnement au cours de la première année dans les cas suivants et prétendre au remboursement du trop perçu (pour le paiement comptant uniquement – voir ci-dessous) dans les conditions suivantes:

- décès du titulaire de la carte à puce sans contact (un certificat de décès doit être fourni à la CAM).
- longue maladie supérieure à 6 mois (un certificat médical doit être fourni à la CAM).
- déménagement en dehors de Monaco et des communes limitrophes (sur justificatif).
- changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par la CAM (sur justificatif de l'employeur ou de l'établissement).
- perte d'activité (sur justificatif).

Conditions spécifiques pour le remboursement :

- En cas de paiement par prélèvement mensuel : si le client a choisi le paiement par prélèvement et s'il remplit l'une des conditions ci-dessus, le prélèvement est suspendu mais aucun remboursement n'est accordé. Tout mois commencé est dû en totalité.
- En cas de paiement comptant : si le client a payé l'intégralité de son titre de transport CAM annuel et s'il remplit l'une des conditions ci-dessus, il peut demander le remboursement du trop versé.
- En cas de remboursement partiel du titre de transport CAM annuel, tout mois entamé est dû en totalité.

La demande de remboursement doit être adressée par écrit au service Administratif et Financier de la CAM à l'adresse suivante : **CAM - SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER – 3, avenue du Président JF Kennedy, 98000 MONACO**

Elle doit être accompagnée des justificatifs nécessaires.

Le montant du remboursement à effectuer s'établit de la manière suivante :

(Montant total acquitté par le payeur depuis l'adhésion) – (nombre de mois écoulés, même partiellement * prix du titre annuel / 12). En cas de demande de remboursement pour un paiement ayant été effectué par carte bancaire, la demande de remboursement s'effectue uniquement sur place, sur présentation de la carte ayant servi au paiement et d'une pièce d'identité du payeur.

Article 6 – Service Après-vente.

6.1 Le vol ou la perte d'un billet sans contact, en carton.

Aucun remboursement ne sera effectué. Il est par ailleurs notifié que conformément à la règle en vigueur le client ne peut voyager sans titre de transport valable sur le réseau monégasque. Le client est donc tenu de se procurer un nouveau titre de transport.

6.2 Le vol ou la perte d'une carte à puce sans contact, en plastique.

En cas de perte ou de vol d'une carte à puce sans contact, le client doit se rendre à l'agence commerciale. Toute déclaration de perte ou de vol concernant la carte à puce sans contact, entraîne le blocage du fonctionnement de celle-ci, qui ne sera plus utilisable par la suite.

Une nouvelle carte à puce sans contact sera alors établie, moyennant les frais de duplicata au tarif en vigueur sur présentation d'une pièce d'identité. L'ensemble des titres de transport CAM présent sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle carte à puce sans contact.

Il est par ailleurs notifié que conformément à la règle en vigueur le client ne peut voyager sans titre de transport valable sur le réseau monégasque. Le client est donc tenu de se procurer un titre de transport s'il ne fait pas établir immédiatement après la perte, une nouvelle carte à puce sans contact.

Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport CAM pour voyager entre la date de la perte et l'établissement de la nouvelle carte à puce sans contact.

6.3 Dysfonctionnement du support électronique sans contact.

6.3.1 Billet sans contact BSC (carte à puce, en carton)

Si la carte est défectueuse dès sa première utilisation, elle sera échangée contre une carte identique à l'agence commerciale CAM sur présentation du reçu d'achat.

Si la carte est défectueuse mais entamée et si elle ne présente pas de signes de dégradation, elle sera échangée à l'agence commerciale contre une carte comportant la durée et/ou le nombre de voyages restant sur présentation du reçu d'achat.

Si la carte a été abîmée, elle ne sera ni échangée ni remboursée.

6.3.2 Carte sans contact CSC (Carte à puce, en plastique)

Si la carte à puce sans contact est défectueuse et ne présente pas de signe de dégradation, une nouvelle carte sera établie gratuitement à l'agence commerciale de la CAM.

Si la carte à puce sans contact a été abîmée, le client devra faire établir une nouvelle carte à puce sans contact au tarif en vigueur du duplicata. Les titres de transport CAM présents sur l'ancienne carte seront transférés sur la nouvelle carte à puce sans contact.

NOTA : Pour les deux types de support, un délai technique de 48 heures depuis la dernière validation est nécessaire pour effectuer le rechargement du ou des titres présents sur la carte défectueuse.

Article 7 – Protection des données personnelles.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont indispensables au traitement de votre demande et à la gestion de votre dossier.

La carte à puce sans contact en matière plastique peut contenir un ou plusieurs titres de transport. Les données nominatives des titres personnels ne sont pas stockées dans la puce électronique qui contient : la date de naissance et le profil (résident de + de 60 ans, moins de 26 ans, tout public par exemple) ainsi que la durée de validité du support qui figure également sur le reçu remis au client lors de la souscription. Les nom, prénom et la photo du titulaire sont seulement imprimés sur la carte mais ne sont pas stockés dans la puce.

Les données nominatives du client peuvent être communiquées, le cas échéant, à l'autorité organisatrice sur demande motivée et spécifique de celle-ci.

Conformément à la loi la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, relative à la protection des informations nominatives, l'ordonnance souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée par la loi n° 1.353 du 4 décembre 2008, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Toute demande dans ce sens devra être formulée par écrit auprès de l'agence commerciale de la CAM ou en vous présentant sur place au 3 avenue du Président JF Kennedy, 98000 MONACO.

Les données nécessaires à la création d'un compte en ligne sont maîtrisées par le client. Il peut à tout moment les modifier ou les supprimer.

Article 8 – Application des conditions générales de vente

L'achat de tout titre de transport valable sur le réseau urbain monégasque (CAM) implique l'adhésion sans réserve, aux présentes conditions générales de vente et aux tarifs, y compris pour les titres interopérables distribués par nos partenaires.

Article 9 – Dispositions diverses

Le service après-vente est géré par l'agence commerciale de la CAM :

Compagnie des Autobus de Monaco, 3 av du Président JF Kennedy 98 000 MONACO.

Tél. : 97 70 22 22 - Fax : 97 70 22 23 Courriel : info@cam.mc