

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE À PUCE ZEST DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN DE LA CARF

ARTICLE I – OBJET

La carte à puce Zest permet à son titulaire de charger des titres de transport permettant de circuler sur le réseau de transport de la CARF. Le réseau de transport en commun de la CARF (ci-après désigné le « Réseau Zest ») dont l'exploitation est déléguée à l'exploitant, (ci-après désigné « CarPostal Riviera») comprend : les lignes régulières structurantes (1, 2, 12, 13 et 18), les lignes régulières complémentaires (3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 15 et 21), les lignes de services activables (B, E, F, G, H, I et J), les navettes N1, N2, N3A, N3B et N4, ainsi que le service de transport de personnes à mobilité réduite Mobizest. Le réseau de transport en commun de la CARF dessert les 10 communes suivantes de son Périmètre des Transports Urbains (desservi par Zest) : Beausoleil, Castellar, Castillon, Gorbio, Denton, Moulinet, Roquebrune-Cap-Martin, Sainte-Agnès, Sospel et La Turbie. La carte à puce Zest n'est pas en elle-même un titre de transport, elle vous sera délivrée dans les conditions définies ci-dessous. Son utilisation est subordonnée à l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Les tarifs exprimés dans les présentes conditions sont applicables au 01/07/2015.

ARTICLE II – LE SUPPORT

II.1 – Le titulaire de la carte à puce Zest

La carte à puce Zest est personnelle et intransmissible. Lors d'un contrôle, une justification d'identité peut être demandée. Il ne peut être délivré qu'une seule carte à puce Zest par personne. Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte à puce Zest doit être signée par leur représentant légal.

II.2 – Le contenu de la carte à puce Zest

La carte à puce Zest comprend visuellement : la photo, le nom et le prénom de son titulaire. Elle permet de charger les titres 10 voyages et les abonnements Zest (hebdomadaire, mensuel et annuel) correspondants à la situation personnelle du titulaire déclarée lors de la création de sa carte à puce Zest ou lors d'un changement de situation déclarée sur présentation des justificatifs nécessaires. Le titulaire d'une carte à puce Zest peut être informé de son contenu à l'agence Zest (Gare Routière 6 avenue de Sospel 06500 Menton), sur l'e-boutique de notre site Internet www.zestbus.fr, ou lors d'une validation sur le valideur de titre embarqué dans les véhicules.

II.3 – Délivrance d'une carte à puce Zest

La carte à puce Zest peut être confectionnée à l'agence Zest mais également par correspondance en adressant votre demande à l'adresse suivante : Boutique Zest 6 avenue de Sospel 06500 Menton.

Les pièces justificatives à fournir obligatoirement sont :

- le formulaire de demande de carte à puce Zest dûment rempli et signé, ledit formulaire étant disponible à l'agence Zest ou sur le site www.zestbus.fr
- la photocopie d'un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille)
- une photo d'identité récente au format requis (possibilité d'être pris en photo lors de la demande à l'agence Zest)
- les justificatifs nécessaires pour les personnes pouvant prétendre à une tarification spécifique.

La carte à puce Zest est remise immédiatement à l'agence Zest : elle est prête à être chargée avec les titres en lien avec les droits du titulaire. Pour les demandes de carte à puce Zest faites par courrier, prévoir un délai de 10 jours à compter de la réception de la demande à condition que le dossier soit complet.

II.4 – Conditions de détention du support

La carte à puce Zest reste la propriété de l'émetteur. Celui-ci se réserve le droit de la retirer ou de changer le support, quel que soit le motif. Le titulaire d'une carte à puce Zest est responsable de son utilisation et de sa conservation. **Pour être en règle, son titulaire doit systématiquement valider sa carte à puce Zest à chaque montée, y compris en correspondance (sans décompte de voyage supplémentaire pour les titres à décompte, dans la limite de la validité du titre).**

En cas d'oubli de la carte à puce Zest ou de non validation, le titulaire est considéré en situation irrégulière. Toute utilisation irrégulière ou abusive de la carte à puce Zest constatée lors d'un contrôle engage la responsabilité de son titulaire ainsi que l'application, à son encontre, des sanctions prévues par la loi, sans préjudice de l'application des dispositions prévues pour la réiliation. Elle entraîne également le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable au service concerné de transports publics de voyageurs. Par ailleurs, toute utilisation frauduleuse de la carte à puce Zest entraîne son retrait immédiat et est passible de poursuite judiciaire à l'encontre du fraudeur.

ARTICLE III – LES TITRES DE TRANSPORT

III.1 – Nature des titres de transport

Pour circuler sur le réseau Zest, tous les voyageurs doivent disposer d'un titre de transport en cours de validité et validé, chargé sur la carte à puce Zest. Il existe deux types de titres de transport disponibles sur la carte à puce Zest :

- les abonnements : permettant de voyager en illimité sur une période définie (jour, semaine, mois, année).
- les titres à décompte : permettant d'effectuer un nombre de voyages (titre 10 voyages).

Ces deux catégories de titres de transport comportent la gamme tarifaire suivante :

- sans justificatif : 10 voyages, titre Journée, abonnement hebdomadaire, mensuel et annuel tout public.
 - avec justificatifs : tarification pour les jeunes (abonnements mensuel et annuel Jeune -26 ans scolarisés), tarifications Citron et Avantage (abonnements mensuels) et tarification pour les anciens combattants.
- Les modalités d'octroi de ces tarifs sont définies dans la gamme tarifaire en cours décidée par la CARF.

III.2 – Les dérogations possibles

Des dérogations existent :

- pour les enfants de moins de 4 ans : accompagnés d'un adulte porteur d'un titre de transport valide et validé, les enfants de moins de 4 ans voyagent sans titre de transport.
- pour les accompagnateurs de personnes handicapées sur le service Mobizest : si celles-ci sont munies d'une carte portant la mention « tierce personne », « besoin d'accompagnement » ou « cécité » et sont porteuses d'un titre de transport, les accompagnateurs bénéficient de la gratuité sur le réseau Zest, sur présentation des justificatifs nécessaires en cas de contrôle.

III.3 – Chargement des titres de transport

Vous pouvez charger, sur votre carte à puce Zest, les titres en lien avec votre situation personnelle déclarée au moment de la délivrance de votre carte à puce Zest (cf : III.1 et 2). En cas de changement de situation, présentez-vous à l'agence Zest, munis des justificatifs nécessaires. Les titres de transport peuvent être chargés sur la carte à puce Zest :

- à l'agence Zest,
- au Guichet Unique de Beausoleil,
- sur l'e-boutique de notre site www.zestbus.fr

Vous pouvez charger sur votre carte à puce Zest jusqu'à quatre (4) titres différents. Lors de la validation, les titres à forfait (abonnements) sont automatiquement validés avant d'entamer les titres à décompte.

ARTICLE IV – PRÉCAUTIONS D'UTILISATION

La carte à puce Zest dispose d'un microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le titulaire s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte à puce Zest à des torsions, pliage, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques (téléphone portable, clés), à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement. Un étui de protection pour votre carte à puce Zest est offert à la création de la carte, puis en vente à l'agence Zest, au tarif de 2 euros (2,00 €).

IV.1 – Duplicata et réiliation de la carte à puce Zest

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement de la carte à puce Zest doit être signalé dès sa survenance. La déclaration doit être effectuée dans les meilleurs délais par le titulaire auprès de l'agence Zest. La demande de duplicata est irréversible.

- Perte ou vol de la carte à puce Zest : en cas de perte ou de vol de la carte à puce Zest, une demande de duplicata doit être faite, moyennant le paiement de la somme forfaitaire de dix euros (10,00€). Cette demande permettra la mise en opposition à distance de votre carte à puce Zest actuelle : votre ancienne carte à puce Zest ne sera plus utilisable et vos titres en cours de validité au moment de la mise en opposition seront transférés sur la nouvelle carte :
 - Immédiatement pour les titulaires d'un abonnement mensuel (Tout Public, Jeune, Citron, Avantage et CMU) ou annuel (Tout Public, Jeune et Ancien combattant)
 - Dans un délai de 48h (hors week-ends et jours fériés) à réception de la demande par le réseau Zest) à compter de la mise en opposition de la carte à puce Zest pour les titres 10 voyages* et abonnement 7 jours**. Durant ce délai, le titulaire de la carte à puce Zest devra s'acquitter des titres de transport nécessaires pour voyager, la perte ou le vol de la carte n'étant pas de la responsabilité du réseau Zest.

* le nombre de voyages restants à la date de la perte ou du vol de la carte sera alors crédité sur la nouvelle carte

** si le titre n'a pas été consommé, il sera crédité dans son intégralité ; s'il a été entamé, l'abonnement 7 jours sera crédité avec la date de fin calculée d'après la dernière statistique de validation du titre.

- Carte à puce Zest défectueuse ou détériorée : si la carte est visiblement détériorée (non respect des précautions d'utilisation), la somme de dix euros (10,00€) vous sera demandée après avoir rempli le formulaire de demande d'une nouvelle carte. Les conditions de reconstitution des titres sont décrites dans le paragraphe précédent.
- Dysfonctionnement technique avéré : en cas de dysfonctionnement suite à un usage normal, la demande de nouvelle carte est gratuite sur remise de l'ancienne carte à puce Zest, les conditions de remise d'une nouvelle carte sont alors les mêmes qu'en cas de perte ou de vol. Un titre de transport gratuit pourra vous être remis si la remise de la nouvelle carte nécessite un délai de 48h (1 ou 2 titres Journée).

IV.2 – Renouvellement de la carte à puce Zest

Le renouvellement de la carte à puce Zest intervient en fin de sa durée de vie (10 ans). A l'approche de cette date, vous devez vous présenter à l'agence Zest (ou par correspondance, prévoir un délai de 10 jours à compter de la réception de la demande à condition que le dossier soit complet) muni des pièces justificatives nécessaires : la remise d'une nouvelle carte à puce Zest est immédiate et gratuite sur restitution de votre ancienne carte à puce Zest.

ARTICLE V – REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT CHARGÉS

Seuls les abonnements nominatifs (abonnements hebdomadaire, mensuel et annuel) peuvent faire l'objet d'un remboursement aux conditions suivantes :

- pour les abonnements hebdomadaire et mensuel : le titulaire peut obtenir le remboursement sous réserve que les titres correspondants n'aient pas été utilisés et la validité non expirée.
- pour les abonnements annuels : leur remboursement est possible en cas de décès, de déménagement (résultant d'un changement imposé du lieu de travail), d'hospitalisation supérieure à un (1) mois, du changement d'établissement scolaire (hors CARF) pour les abonnements annuels Jeune -26 ans scolarisés et du changement de situation personnelle (évolution des droits aux tarifications spécifiques). Dans ces cas, le remboursement s'effectuera au prorata temporis sur la base du montant mensuel de l'abonnement concerné, selon le montant résiduel par rapport au prix de l'abonnement annuel. Seront déduits du remboursement les frais de dossier d'un montant de cinq euros (5,00 €), étant précisé que tout mois commencé est dû. Aucune réiliation d'abonnement ne sera acceptée pour un échange de titre vers une autre formule d'abonnement ou au profit d'une autre personne. Dans tous les cas, les critères doivent se rapporter à l'abonné et un justificatif doit être nécessairement joint à sa demande de remboursement. La demande de remboursement doit être soit déposée à l'agence Zest, soit adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à : Boutique Zest 6 avenue de Sospel 06500 Menton avant le 10 du mois précédant la prise d'effet souhaitée de la demande.

ARTICLE VI – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique automatisé dont la finalité est la gestion des données billettiques de l'activité du réseau de transport en commun de la CARF et dont le responsable est le directeur du réseau. Les données concernant les déplacements sont anonymes. Elles permettent d'effectuer des analyses statistiques de l'offre et d'établir des indicateurs de suivi. Elles sont destinées à l'exploitant et à son autorité organisatrice. Les informations mentionnées comme telles sont obligatoires. En l'absence de renseignement des informations obligatoires, la demande de carte à puce Zest ne pourra être traitée. Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, « relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés », toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression aux informations la concernant ainsi que d'opposition pour motifs légitimes. Les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection. Ces droits peuvent être exercés par écrit signé du demandeur et accompagné de la photocopie du titre d'identité avec signature de son titulaire, conformément au décret du 20/10/2005 modifié, à l'adresse suivante : Boutique Zest 6 avenue de Sospel 06500 Menton. Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte à puce Zest par CarPostal Riviera et font l'objet d'un traitement par le transporteur dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude. Le réseau Zest propose également des titres de transport magnétiques qui ne sont pas assortis de l'inscription du client dans un fichier de façon à préserver son anonymat. Les modalités d'obtention et d'utilisation de ces titres sont définies dans la gamme tarifaire en vigueur décidée par la CARF.

ARTICLE VII – RÉCLAMATIONS

Le titulaire d'une carte à puce Zest émise par l'exploitant du réseau de transport peut formuler toute réclamation concernant les conditions d'utilisation de sa carte sur notre site internet www.zestbus.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : Boutique Zest 6 avenue de Sospel 06500 Menton. Cette réclamation doit être formulée dans un délai de un (1) mois à compter de la date des faits l'ayant fait naître. Par ailleurs, le titulaire d'une carte à puce Zest peut formuler, à l'adresse ci-dessus, toute observation ou suggestion relative aux conditions d'utilisation de sa carte.

ARTICLE VIII – ÉVOLUTION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

La CARF et CarPostal Riviera se réservent le droit de faire évoluer les présentes conditions générales d'utilisation, notamment quant au tarif perçu pour le remplacement d'une carte à puce Zest. Dans ce cas, les nouvelles conditions seront portées à la connaissance des porteurs par voie d'affichage dans les bus et à l'agence Zest, ainsi que sur notre site internet www.zestbus.fr.