

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les tarifs appliqués à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2017 sont conformes à ce que suit :

### ARTICLE 1 : PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

La tarification s'applique sur l'ensemble des transports publics de voyageurs (lignes régulières ou activables de bus ou de car) et sur le service MobiZest (transport des personnes à mobilité réduite) de la CARF desservant les 10 communes de son Périmètre de Transport Urbain desservies par le réseau Zest, dont l'exploitation est confiée à CarPostal Riviera, ci-après désigné par « l'Exploitant » : Beausoleil, Castellar, Castillon, Gorbio, Menton, Moulinet, Roquebrune-Cap-Martin, Sainte-Agnès, Sospel et La Turbie.

### ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION

Pour accéder aux lignes du réseau Zest, les voyageurs de plus de 4 ans doivent être munis d'un titre de transport valide et validé :

- Soit sur support magnétique
- Soit sur carte à puce

Ce titre doit être validé par le voyageur dès sa montée à bord du véhicule, y compris en cas de correspondance. Le détail des titres disponibles sur les différents supports est présenté dans l'article 3.

Les enfants en-dessous de 4 ans sont transportés gratuitement à condition de ne pas occuper une place assise et d'être accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport valide et validé, à raison de 3 enfants maximum par accompagnateur.

La validation à chaque début de voyage est obligatoire. Les titres sont valables 60 minutes à compter de la première validation, correspondance comprise. Si la durée du déplacement excède 60 minutes, pensez à valider un nouveau titre, sinon vous êtes susceptibles d'être verbalisé(e)s.

Exception : les titres des clients en correspondance à Sospel avec le service activable E ou F disposent d'une validité de 120 minutes à partir de la validation à bord de la ligne 15, et inversement.

D'autres titres appelés « abonnements » permettent d'effectuer un nombre de voyages illimités pendant une période donnée. La gamme tarifaire comprend plusieurs types d'abonnements. Chacun correspond à des conditions particulières, octroyées à certains types de voyageurs, désignées sous le nom de profils et précisées à l'article 8. Ces conditions de vente précisent le prix correspondant à chaque titre. Les prix des titres de transport sont révisables par la CARF à tout moment de l'année et feront alors l'objet de nouvelles conditions générales de vente. Les tarifs sont détaillés dans l'article 3.

### ARTICLE 3 : GAMME TARIFAIRE

Cet article présente la liste des différents titres composant la gamme tarifaire, le niveau de prix et les points de vente. Les conditions d'obtention et d'utilisation sont détaillées dans l'article 5.

Gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2017 :

Titres		Tarifs au 01/07/2017	Conditions	Disponibles sur support		Point de vente
<b>Tickets</b>	Unitaire	1,50 €	-	magnétique		Uniquement à bord des véhicules
	Journée	5,00 €	-	magnétique		> A bord des véhicules > Agence Zest
	10 voyages	12,50 €	-	magnétique	carte à puce	> Agence Zest > Dépositaires* > Guichet Unique de Beausoleil > E-boutique Zest uniquement sur carte à puce
	1 aller-retour Vol Libre	4,00 €		magnétique		> A bord de la navette
	Journée Vol Libre	10,00 €	-	magnétique		> A bord de la navette
<b>Abonnements</b>	7 jours	13,00 €	-	magnétique	carte à puce	> Agence Zest > E-boutique Zest uniquement sur carte à puce
	Mensuel Jeune -26 ans scolarisé	12,00 € / mois	Oui	-	carte à puce	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil > E-boutique Zest

Mensuel Tout public	35,00 € / mois	-	-	carte à puce	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil > E-boutique Zest
Mensuel CMU	17,50 € / mois	Oui	-	carte à puce	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil > E-boutique Zest
Mensuel Avantage	19,00 €	Oui	-	carte à puce	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil > E-boutique Zest
Mensuel Citron	Gratuit	Oui	-	carte à puce	> Agence Zest
Annuel Jeune -26 ans scolarisé	112,00 € / an	Oui	-	carte à puce	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil
Annuel Tout public	350,00 € / an	-	-	carte à puce	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil > E-boutique Zest
Annuel Ramassage scolaire	10,00 € / an	Oui	-	carte papier	> Agence Zest > Guichet Unique de Beausoleil > Agence de voyages Colluccini
Annuel Ancien combattant	Gratuit	Oui	-	carte à puce	Uniquement à l'agence Zest

\*Liste des dépositaires disponibles sur [www.zestbus.fr](http://www.zestbus.fr).

#### ARTICLE 4 : CREATION DE LA CARTE A PUCE ZEST

Pour être abonné au mois ou à l'année sur le réseau Zest, il est nécessaire de créer une carte à puce Zest. Cette carte est gratuite et nominative. La carte Zest a une durée de vie de 10 ans, à partir de sa date de création.

**Sur celle-ci sont portées les informations suivantes :**

- Numéro du client
- Nom du client
- Prénom du client
- Photo du client
- Le numéro de série de la carte

**Etablissement de la carte à puce Zest :** la carte à puce Zest peut être établie immédiatement à l'agence Zest, située à la gare routière, 6 avenue de Sospel à Menton ou par correspondance si tous les justificatifs nécessaires sont envoyés. La première création de carte à puce Zest est gratuite. La confection d'une nouvelle carte en cas de perte, vol ou dégradation entraîne des frais de dossier de 10,00 € (voir article 7).

**Pièces à présenter à l'agence Zest :** le client doit se présenter muni d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité couleur de moins d'un an avec le nom et le prénom inscrits au dos et de format 3,5 x 4,5 cm (ou possibilité de se faire prendre en photo sur place). La carte à puce Zest est remise immédiatement.

**Pièces à joindre par correspondance :** le client doit adresser une copie de sa pièce d'identité et une photo d'identité couleur de moins d'un an avec le nom et le prénom inscrits au dos et de format 3,5 x 4,5 cm. La carte à puce Zest sera adressée en retour ou sera à récupérer directement à l'agence Zest selon le choix du client.

La carte à puce est remise au client avec un étui de protection offert. En cas de dégradation, vol ou perte de l'étui, le titulaire de la carte à puce pourra en obtenir un nouveau moyennant la somme de 2,00 €.

#### ARTICLE 5 : SPÉCIFICITÉS DES TITRES DE TRANSPORT

##### **LES TICKETS :**

##### ➤ **TICKET UNITAIRE (à bord des bus)**

- Validité du titre : ce ticket est valable 60 minutes à compter de la première validation, correspondance comprise et aller-retour interdit.
- Exception : les titres des clients en correspondance à Sospel avec le service activable E ou F disposent d'une validité de 120 minutes à partir de la validation à bord de la ligne 15, et inversement.

➤ **TITRE 10 VOYAGES (en agence et chez les dépositaires)**

- Validité du titre : chaque titre de 10 voyages est valable 60 minutes à compter de la première validation, correspondance comprise et aller-retour interdit. Le titre 10 voyages est utilisable à plusieurs, sur support magnétique uniquement.
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest uniquement sur toute la période du titre, correspondances comprises
- Exception : les titres des clients en correspondance à Sospel avec le service activable E ou F disposent d'une validité de 120 minutes à partir de la validation à bord de la ligne 15, et inversement.

➤ **TICKET JOURNEE (en agence et à bord des bus)**

- Validité du titre : ce ticket est valable toute la journée de la première validation du titre.
- Les voyages sont illimités tout au long de cette journée, correspondance et aller-retour compris.

➤ **TICKET 1 ALLER-RETOUR VOL LIBRE (à bord de la navette)**

- Validité du titre : ce ticket est valable pour un aller-retour, uniquement sur la navette Vol Libre (ligne G fonctionnant d'octobre à avril), correspondance interdite.

➤ **TICKET JOURNEE VOL LIBRE (à bord de la navette)**

- Validité du titre : ce ticket est valable toute la journée de la première validation du titre, uniquement sur la navette Vol Libre (ligne G fonctionnant d'octobre à avril), correspondance interdite.

**LES ABONNEMENTS :**

➤ **7 JOURS :**

- Validité du titre : abonnement glissant, valable 7 jours à partir de la première validation.
- Les voyages sont illimités sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris.

➤ **MENSUEL JEUNE -26 ANS SCOLARISE**

- Conditions d'accès : ce titre est accessible aux jeunes de moins de 26 ans scolarisés et domiciliés sur le territoire de la CARF :
  - o Agés de moins de 26 ans à la date du 1<sup>er</sup> jour de l'abonnement.
  - o Scolarisés : certificat de scolarité obligatoire pour les plus de 16 ans.
- Validité du titre : abonnement valable du premier jour au dernier jour du mois (mois calendaire).
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris.
- Période de vente du titre : du 20 du mois M-1 au 19 du mois M vente de l'abonnement du mois M.

➤ **MENSUEL TOUT PUBLIC**

- Validité du titre : abonnement valable du premier jour au dernier jour du mois (mois calendaire).
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris.
- Période de vente du titre : du 20 du mois M-1 au 19 du mois M vente de l'abonnement du mois M, M+1 et M+2 (jusqu'à 3 mois).

➤ **MENSUEL CMU :**

- Conditions d'accès : abonnement accessible uniquement aux clients bénéficiant de la CMU et domiciliés sur le territoire de la CARF.
- Validité du titre : abonnement valable du premier jour au dernier jour du mois (mois calendaire).
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris
- Période de vente du titre : du 20 du mois M-1 au 19 du mois M vente de l'abonnement du mois M.

➤ **MENSUEL AVANTAGE**

- Conditions d'accès : abonnement accessible uniquement aux clients détenteurs du formulaire délivré, signé et tamponné par le CCAS de Menton ou le CCAS de Beausoleil.
- Validité du titre : abonnement valable du premier jour au dernier jour du mois (mois calendaire).
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris
- Période de vente du titre : du 20 du mois M-1 au 19 du mois M vente de l'abonnement du mois M.

➤ **MENSUEL CITRON**

- Conditions d'accès : abonnement accessible uniquement aux clients détenteurs du formulaire délivré, signé et tamponné par le CCAS de Menton.
- Validité du titre : abonnement valable du premier jour au dernier jour du mois (mois calendaire).
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris
- Période de vente du titre : du 20 du mois M-1 au 19 du mois M vente de l'abonnement du mois M.

➤ **ANNUEL JEUNE -26 ANS SCOLARISE**

- Conditions d'accès : ce titre est accessible aux jeunes de moins de 26 ans scolarisés et domiciliés sur le territoire de la CARF :
  - o Agés de moins de 26 ans à la date du 1<sup>er</sup> jour de l'abonnement.
  - o Scolarisés : certificat de scolarité obligatoire pour les plus de 16 ans.
- Validité du titre : abonnement valable du 1<sup>er</sup> septembre de l'année en cours au 31 août de l'année suivante.
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris.

➤ **ANNUEL TOUT PUBLIC**

- Validité du titre : abonnement valable 1 an à partir du 1<sup>er</sup> du mois défini lors de l'achat.
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris.

➤ **ANNUEL RAMASSAGE SCOLAIRE**

- Ce titre permet de réaliser un aller et un retour chaque jour scolaire de l'année scolaire sur une origine - destination déterminée (correspondant au domicile et à l'établissement scolaire) et sur les lignes suivantes : ramassages des écoles des Cigales et du Ténac à Beausoleil, de l'école Cabbé à Roquebrune-Cap-Martin, de l'école primaire de Sospel, des écoles Pagnol, Manon des Sources, Hôtel de Ville, Camaret et Mistral à Menton. Ce titre n'est pas valable sur les autres services. Ce titre est accessible aux jeunes scolarisés en primaire ou cours élémentaire dans un établissement situé sur le territoire de la CARF (voir conditions et justificatifs à présenter à l'article 6). Pour être en conformité, le jeune doit être inscrit sur la liste des accompagnateurs et/ou montrer son titre de transport au conducteur, en montant dans le véhicule, à l'aller et au retour. Pour toute utilisation du titre dans un autre contexte ou sur une ligne différente de celle indiquée sur sa carte, le jeune sera verbalisable.
- Validité du titre : abonnement valable les jours d'école uniquement sur l'année scolaire en cours (du début des cours en septembre jusqu'à la fin des cours en juin/juillet, avant les grandes vacances d'été).
- Cet abonnement est délivré sur carte papier exclusivement avec une photo d'identité.

➤ **ANNUEL ANCIEN COMBATTANT**

- Abonnement accessible uniquement aux clients détenteurs de la carte d'Ancien combattant et domiciliés sur le territoire de la CARF.
- Validité du titre : abonnement valable à vie.
- Les voyages sont illimités sur le réseau Zest sur toute la période du titre, correspondance et aller-retour compris.

## ARTICLE 6 : DROIT AUX TITRES DE TRANSPORT SPECIFIQUES A UN PROFIL DE CLIENT

Profil	Conditions	Justificatifs à apporter lors de la création de la carte ou du renouvellement du profil	Validité du profil	Titres spécifiques accessibles
Jeune -26 ans scolarisé	Moins de 16 ans	> Formulaire de demande de carte à puce Zest complété > Photocopie de la pièce d'identité > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Valable jusqu'à la veille des 16 ans de l'abonné	> Mensuel Jeune - 26 ans scolarisé > Annuel Jeune - 26 ans scolarisé
	Plus de 16 ans et moins de 26 ans	> Formulaire de demande de carte à puce Zest complété > Certificat de scolarité, attestation de formation, convention de stage > Photocopie de la pièce d'identité > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Valable pour l'année scolaire en cours, jusqu'à la veille des 26 ans de l'abonné	
Ramassage scolaire	Elèves de primaires ou de maternelle	> Dossier d'inscription complété et signé par les parents > Photocopie de la pièce d'identité > Photocopie d'un justificatif de domicile > 1 photo d'identité	Valable uniquement tous les jours d'école sur l'année scolaire en cours	> Carte papier Ramassage scolaire
Avantage	Déterminées par le CCAS de Beausoleil ou Menton	> Formulaire d'adhésion délivré, signé et tamponné par le CCAS concerné > Photocopie de la pièce d'identité > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Valable pour l'année civile en cours	> Mensuel Avantage
Citron	Déterminées par le CCAS de Menton	> Formulaire d'adhésion délivré, signé et tamponné par le CCAS concerné > Photocopie de la pièce d'identité > Photocopie d'un justificatif de domicile > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Valable pour l'année civile en cours	> Mensuel Citron
Ancien combattant	Carte Ancien combattant	> Photocopie de la carte d'Ancien combattant > Photocopie de la pièce d'identité > Photocopie d'un justificatif de domicile > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Valable à vie	> Ancien combattant
Tout public	Tous les profils n'ayant pas accès aux profils spéciaux	> Formulaire de demande de carte à puce Zest complété > Photocopie de la pièce d'identité > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Par défaut	> Mensuel Tout public > Annuel Tout public
CMU ou CMUC	Bénéficiaire de la CMU ou CMUC	> Formulaire de demande de carte à puce Zest complété > Photocopie de la pièce d'identité > Photocopie de l'attestation de Sécurité sociale en cours de validité > Photocopie d'un justificatif de domicile > 1 photo d'identité ou photo sur place à l'agence Zest	Valable pendant la durée de validité de l'attestation Sécurité sociale	> Mensuel CMU

## ARTICLE 7 : DUPLICATA

La carte à puce Zest, comprenant la photo et les nom et prénom du client, peut faire l'objet d'un duplicata payant en cas de perte, vol ou détérioration. L'Exploitant n'est pas responsable de la perte, du vol ou de la dégradation visible de la carte à puce, ainsi que des titres sur supports magnétiques.

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.

• **En cas de perte, de vol ou de détérioration visible de la carte à puce Zest** (non respect des précautions d'utilisation définies dans les conditions générales d'utilisation de la carte à puce, disponibles sur demande à l'agence Zest ou sur zestbus.fr) : 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 la carte à puce Zest actuelle : l'ancienne carte à puce Zest ne sera plus utilisable et les titres en cours de validité au moment de la mise en opposition seront transférés sur la nouvelle carte comme suit :

- 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 de l'Exploitant.

\* 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 (duplicata). 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 (duplicata) 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 fourni si la remise de la nouvelle carte nécessite un délai de 48h (1 à 2 titres Journée).

A l'occasion de la première demande de duplicata, un étui est offert pour assurer la protection de la carte à puce. Si d'autres demandes surviennent ultérieurement, le prix de l'étui sera facturé 2,00 €.

## **ARTICLE 8 : PAIEMENT DES ABONNEMENTS ANNUELS**

L'abonnement annuel Jeune et l'abonnement annuel Tout Public sont payables au comptant : en espèces, par chèque et en CB, avec possibilité de paiement en 3 fois sans frais par carte bancaire. Dans ce dernier cas, le client doit fournir un RIB et sera débité comme suit :

• **S'il est porteur d'une carte CIC ou Crédit Mutuel (\*)** : dès acceptation de l'opération par la banque, le client est débité du 1<sup>er</sup> paiement. Le terminal bancaire (TPE) édite les tickets « contrat PnF » sur lesquels figure l'échéancier que le client doit signer. Les 2 échéances suivantes sont ensuite prélevées sur son compte courant à la date anniversaire de l'achat.

• **Si le client est titulaire d'une carte bancaire d'une autre banque** : son RIB et sa date de naissance seront saisis sur le terminal bancaire, qui éditera ensuite les tickets "contrat PnF" sur lesquels figurent l'échéancier ainsi que la mention « contrat rose ». Le client devra signer les tickets « contrat PnF » ainsi que le « contrat rose » qui sera transmis à l'organisme de crédit accompagné du RIB du client. Le client est prélevé sur son compte courant dans les mêmes conditions que précédemment.

Le paiement en 3 x CB est gratuit pour le client.

(\*) *Fédérations affiliées au PnF / Centre Est Europe (Paris, Lyon, Strasbourg, Annecy), Caen, Laval, Marseille, Nantes, Orléans, Toulouse.*

## **ARTICLE 9 : RÉSILIATION DES ABONNEMENTS**

Seuls les abonnements nominatifs (abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels) peuvent faire l'objet d'un remboursement aux conditions suivantes :

• **pour les abonnements hebdomadaires et mensuels** : 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.

Dans le cas où l'abonnement annuel a été payé en 3 x CB sans frais : si la résiliation de l'abonnement annuel intervient avant le débit de la 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> mensualité, celle(s)-ci sera(ont) débitée(s) comme décrit à l'article 8 et l'Exploitant procédera ensuite au remboursement selon les conditions définies ci-avant.

Aucune résiliation 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 l'agence Zest 6 avenue de Sospel 06500 Menton avant le 10 du mois précédant la prise d'effet souhaitée de la demande

L'abonnement pourra être résilié de plein droit, et sans mise en demeure préalable par CarPostal Riviera pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution des pièces à joindre au dossier d'abonnement,
- En cas de fausse déclaration, falsification de pièces à joindre au dossier d'abonnement,
- En cas de fraude établie dans l'utilisation de l'abonnement,

La résiliation de l'abonnement ne remet pas en cause l'utilisation du réseau de transport avec tout autre titre de transport.

## **ARTICLE 10 : REMBOURSEMENTS DES TITRES MAGNETIQUES**

Aucun remboursement de titres sur supports magnétiques n'est possible (ticket unitaire, Journée, 7 jours ou 10 voyages).