

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## des titres de transport Linéad au 1<sup>er</sup> juillet 2021



### CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales régissent les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau Linéad opéré par Keolis Drouais ainsi que la politique de confidentialité applicable à l'ensemble des services proposés par le réseau Linéad. Elles s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre, quel qu'en soit le support. Elles forment avec le Règlement d'exploitation du service, le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Drouais applicable à l'ensemble du réseau Linéad et matérialisé par le titre de transport.

L'intégralité des Conditions Générales et le Règlement d'exploitation du service sont disponibles en agence commerciale et sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr)

### DÉFINITIONS DES TITRES DE TRANSPORT

#### → Ticket QR Code

Le ticket QR Code est un titre de transport sur lequel figure un QR Code. Il s'agit d'un support anonyme permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements. Il est vendu avec un nombre de voyages pré-chargé :

- ▶ les tickets 1 et 2 voyages doivent être utilisés par une seule personne à la fois.

Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule Linéad, selon qu'il s'agit d'une première montée ou d'une correspondance. Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Chaque voyage (première montée) permet de faire des correspondances jusqu'à 40 minutes après la première validation. Les correspondances sont possibles sur toutes les lignes du réseau Linéad. Les tickets ne sont pas nominatifs. Ils n'ont aucune date limite d'utilisation. Ils ne sont pas rechargeables.

#### → Ticket rechargeable

Le ticket rechargeable est une carte magnétique qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques.

Il s'agit d'un support anonyme permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Il est vendu avec un nombre de voyages pré-chargé de 10, 20 ou 30 voyages. Le support vierge peut également être remis gratuitement pour pouvoir être rechargé avec le nombre de voyages souhaités.

Chaque voyage est décompté lors de la validation du ticket dans un véhicule Linéad, selon qu'il s'agit d'une première montée ou d'une correspondance. Le solde de voyages s'affiche sur le valideur à chaque validation. Chaque voyage (première montée) permet de faire des correspondances jusqu'à 40 minutes après la première validation. Les correspondances sont possibles sur toutes les lignes du réseau Linéad.

Il est possible de voyager à plusieurs avec le ticket rechargeable, en indiquant le nombre de personnes transportées sur le valideur au moment de la validation.

Le ticket rechargeable n'est pas nominatif. Il n'a aucune date limite d'utilisation.

Une fois terminé, il peut être réutilisé en achetant le nombre de voyages souhaités.

#### → Ticket TAD

Le ticket TAD est un titre de transport valable pour une personne et pour un trajet sur le service de Transport à la Demande Linéad; il ne permet pas les correspondances avec les autres lignes du réseau Linéad. Le ticket TAD est vendu à l'unité ou par carnet de 10 tickets. Les tickets ne sont pas nominatifs. Ils n'ont aucune date limite d'utilisation.

#### → Pass Linéad

Le Pass Linéad est une carte magnétique nominative qui permet d'y recharger des titres de transport spécifiques. Il est strictement personnel et incassable.

La création d'un Pass Linéad entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par l'abonné et le payeur, des conditions générales de vente associées et du Règlement d'exploitation du service. Tout client reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la souscription au Pass Linéad. En souscrivant au Pass Linéad, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Drouais pour lui permettre de gérer ses contrats.

Le client atteste l'exactitude des informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit. L'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, l'accès au véhicule de transport pourra être interdit par les agents et le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié.

Les clients qui ne souhaitent pas figurer dans le fichier client peuvent utiliser la carte anonyme nommée ticket rechargeable, étant précisé que cette carte ne permet pas d'accéder à tous les titres de transport Linéad et ne permet pas de procéder au remboursement des titres en

cas de perte ou de vol de la carte.

Le Pass Linéad est délivré à l'Agence Linéad sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité récente de bonne qualité.

Le support est paramétré en fonction du profil du client: moins de 11 ans, entre 11 ans et 18 ans, entre 18 ans et 28 ans, entre 28 ans et 60 ans, plus de 60 ans. La condition d'âge doit être remplie le jour de la demande d'adhésion.

Le profil détermine les titres de transport que le client peut recharger sur le Pass Linéad parmi les choix suivants :

- ▶ un forfait 31 jours : voyages illimités sur le réseau Linéad pendant 31 jours consécutifs, à compter du premier jour de validation du Pass Linéad dans un bus;
- ▶ un forfait 1 an : voyages illimités sur le réseau Linéad pendant 1 an à compter du jour de l'achat du forfait ou du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août de l'année suivante pour les forfaits moins de 11 ans et moins de 18 ans.
- ▶ un nombre de voyages : voyages décomptés au fil des validations dans le bus.

Les rechargements du Pass Linéad sont possibles jusqu'à la date anniversaire correspondant au profil de l'abonné.

#### → Service de paiement sans contact à bord des véhicules

Voir conditions particulières

### CONDITIONS D'UTILISATION

▶ Le ticket QR Code et le ticket rechargeable doivent être validés à chaque montée dans un bus, même en correspondance. Ils sont valables sur le réseau Linéad, à l'exclusion du service de Transport à la Demande (titre et tarification spéciale). Il doit être présenté lors des contrôles.

▶ Le Pass Linéad, préalablement rechargé, est valable sur le réseau Linéad, à l'exclusion du service de Transport à la Demande. Il est strictement personnel et doit être validé à chaque montée dans un bus. Il doit être présenté lors des contrôles. En cas de doute sur l'identité du porteur, il peut être demandé un justificatif d'identité.

▶ Le ticket TAD doit être acheté et/ou composé en montant dans le bus, auprès du conducteur. Il doit être présenté lors des contrôles.

▶ Service de paiement sans contact à bord des véhicules : voir conditions particulières.

Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse (falsification, contrefaçon...) du titre de transport constatée lors d'un contrôle, entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, le paiement d'une indemnité forfaitaire et le cas échéant la résiliation du titre sans préjudice de poursuites devant les tribunaux compétents.

### TARIFS

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence commerciale et sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr); ils sont révisibles chaque 1<sup>er</sup> juillet.

Pour bénéficier de certains tarifs, le client doit présenter des justificatifs complémentaires :

- ▶ le tarif Harmonie est disponible pour le forfait 1 an sur présentation de la dernière notification de la C.D.A.P.H. ou de la C.P.A.M. précisant le taux d'invalidité et la période couverte, ou d'une attestation de droits ouverts à l'A.A.H. (Allocation Adulte Handicapé) ou d'une attestation de droits ouverts à l'A.S.P.A. (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées);
- ▶ le tarif Transition est disponible pour le forfait 31 jours sur présentation de la dernière notification de droits, délivrée par Pôle Emploi;
- ▶ d'autres réductions peuvent être accordées sur le prix de certains titres, sous réserve de justifier de conditions particulières. Le détail de ces conditions est disponible sur demande à l'Agence Linéad ou sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement, sans titre de transport, (sauf groupes supérieurs à 10 personnes) sous réserve que l'accompagnateur présente un justificatif d'âge de l'enfant à la demande d'un Agent Linéad

### MODALITÉS D'ACHAT

#### → Canaux de distribution

- ▶ Le ticket rechargeable est vendu à l'Agence Linéad et dans les Relais titres. Il peut être rechargé sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).
- ▶ Le ticket TAD est vendu à l'Agence Linéad et à bord des véhicules.
- ▶ Les tickets QR Code 1 et 2 voyages sont vendus à bord des véhicules.
- ▶ Le forfait 31 jours et les packs de voyages sont vendus à l'Agence Linéad et sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr).
- ▶ Le tarif Transition est délivré uniquement à l'Agence Linéad sur présentation des justificatifs correspondants.
- ▶ Le forfait 1 an est vendu à l'Agence Linéad et sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr). Plusieurs titres de transport peuvent être rechargés simultanément

sur un Pass Linéad ou un ticket rechargeable; le décompte s'effectue au fil des validations.

Tout forfait rechargé avant la date de fin de validité du Pass Linéad est valable jusqu'à son terme.

#### → Vente en ligne

Pour utiliser le site de vente en ligne, le client doit être majeur, capable juridiquement de contracter et utiliser le site conformément aux présentes Conditions Générales.

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Une utilisation du service frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par Keolis Drouais, à tout moment, de permettre à l'utilisateur l'accès aux prestations proposées par le site.

La validation du panier puis du paiement formalise le contrat de vente passé avec Keolis Drouais. Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne.

Keolis Drouais se réserve le droit d'annuler une commande en cas de défaut de paiement.

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par Keolis Drouais ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance. Les titres de transport et la carte sans contact sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

Keolis Drouais est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente à distance à moins qu'il prouve que la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'utilisateur, soit à un cas de force majeure, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

La responsabilité de Keolis Drouais ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment la présence de virus informatique, ou tout cas de force majeure.

### MODALITÉS DE PAIEMENT

#### → Moyens de paiement

Tous les titres de transport sont payables au comptant, par les moyens de paiement proposés par le point de vente étant précisé que :

- ▶ à bord des véhicules, le règlement en espèces est la règle; le règlement par carte de paiement sans contact est disponible dans le cadre des conditions particulières concernant ce type de paiement;
- ▶ l'Agence Linéad accepte les règlements en espèces et par carte de paiement;
- ▶ le forfait 1 an est payable par prélèvements bancaires SEPA (sauf tarifs spéciaux). Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire du titre de transport. Le payeur peut prendre en charge plusieurs contrats;
- ▶ la vente en ligne sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr) accepte uniquement le règlement par carte de paiement.

#### → Paiement par prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA (Single Euro Payments Area) est un paiement à l'initiative de Keolis Drouais sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat est signé par le payeur qui peut être différent de l'abonné mais qui doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (sur justificatifs). Le mandat autorise Keolis Drouais à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il se caractérise par une RUM (Référence Unique de Mandat) qui figure sur le document.

Chaque mensualité est prélevée le 7 de chaque mois pendant 12 mois. Si la demande de prélèvement est faite entre le 1<sup>er</sup> et le 25 du mois M, le premier prélèvement intervient le 7 du mois M+1. Si la demande est faite entre le 25 et le 31 du mois M, le premier prélèvement intervient le 7 du mois M+2.

Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Le mandat doit être signé et accompagné d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires du payeur (IBAN / BIC). Le payeur doit conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA) qui figurent sur le mandat. Lors de la signature du mandat, l'appartenance au payeur de communiquer des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Drouais (6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux) de toute modification desdites informations, survenue au cours du contrat.

En cas de non-respect de cette obligation, le payeur ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Drouais en cas de litige. Keolis Drouais notifiera préalablement le payeur, par tout moyen (courrier, courriel, SMS) au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement. Le payeur peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines, à compter de la date de débit de son compte, un prélèvement autorisé

et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé.

En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Drouais se réserve le droit de facturer des frais de gestion.

En cas de rejet pour défaut de provision, Keolis Drouais pourra représenter le prélèvement en banque, sans notification préalable du payeur. Les frais de rejet bancaire et les frais éventuels de contentieux (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur au tarif en vigueur. À défaut de règlement du litige, Keolis Drouais applique les conditions générales relatives au traitement des impayés.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser à Keolis Drouais. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée du règlement comptant du solde du forfait par un autre moyen de paiement valide.

#### → Impayés

En cas d'impayé et sans régularisation de l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés dans un délai de 7 jours, Keolis Drouais signifie au payeur la résiliation et la neutralisation du ou des titre(s) concerné(s).

Tout client qui utilise un titre de transport résilié est passible des amendes forfaitaires en vigueur.

Le payeur reste redevable du montant impayé. En cas d'impayé relatif à un forfait annuel, s'ajoute un montant supplémentaire correspondant à la différence de prix entre une mensualité du forfait 1 an et du forfait 31 jours équivalent, multiplié par le nombre de mois consommés à la date de l'impayé.

Tout client débiteur est susceptible d'être inscrit dans le fichier de gestion des impayés jusqu'à la régularisation complète des litiges et jusqu'à trois ans après la date de survenance du dernier impayé.

Keolis Drouais se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement, à un payeur ou un bénéficiaire inscrit dans son fichier de gestion d'impayés.

### PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT

En cas de dysfonctionnement d'un ticket rechargeable, un ticket neuf est délivré contre le paiement du nombre de voyages utilisés sur le ticket défectueux.

En cas de dysfonctionnement d'un Pass Linéad, un duplicata est délivré gratuitement. Les forfaits et les droits restants sur la carte défectueuse sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte.

En cas de perte ou de vol d'un ticket QR Code, d'un ticket rechargeable ou d'un ticket TAD, aucun duplicata ne peut être réalisé.

En cas de perte ou de vol d'un Pass Linéad, un duplicata est délivré au tarif en vigueur. Les forfaits et les droits restants sur la carte perdue ou volée sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte. La fabrication d'un duplicata est limitée à un incident par an.

#### → Service de paiement sans contact à bord des véhicules

Voir conditions particulières.

### SERVICE DE PAIEMENT SANS CONTACT À BORD DES VÉHICULES

#### → Définition du service

Le service de paiement sans contact permet aux clients détenteurs d'une carte de paiement sans contact de payer et de valider un titre de transport à bord des véhicules du réseau Linéad équipés de valideurs acceptant ce mode de règlement.

#### → Prérequis à l'utilisation du service

Pour utiliser le service, le client doit préalablement et notamment s'assurer qu'il réunit les conditions suivantes :

- ▶ la carte de paiement est valable et autorisée ;
- ▶ la carte de paiement est affiliée aux réseaux MASTERCARD ou VISA ;
- ▶ la fonction paiement sans contact est activée ;
- ▶ la carte de paiement est en bon état de fonctionnement ;
- ▶ le plafond de paiement sans contact est suffisant pour autoriser de nouvelles transactions ;
- ▶ le compte bancaire est suffisamment approvisionné.

#### → Disponibilité du service

En cas d'indisponibilité du service de paiement sans contact, quelle qu'en soit la cause (indisponibilité matérielle ou logicielle du système ou rejet de la transaction), le client doit s'acquitter de son trajet par tout autre moyen et notamment par l'achat en espèces des titres de transport vendus à bord du véhicule par le Conducteur-receveur.

Keolis Drouais se réserve le droit :

- ▶ d'apporter toutes modifications et notamment des modifications techniques, sécuritaires ou financières aux présentes conditions générales ;
- ▶ de suspendre le service temporairement ou définitivement sans aucun préavis ni formalité.

Keolis Drouais ne peut être tenu pour responsable en cas d'interruption du service pour des raisons résultant de la force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### → Tarifs

Le prix du service est celui des titres de transport de la grille tarifaire Linéad. Les tarifs sont affichés à bord du véhicule et sur le valideur au moment de la transaction.

Il est de la responsabilité du client de vérifier le tarif des déplacements avant de voyager.

#### → Conditions d'utilisation

Pour utiliser le paiement sans contact, le client doit sélectionner le nombre de voyageurs sur l'écran du valideur puis poser sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Seule la carte avec laquelle le client souhaite effectuer le paiement doit être posée sur la cible à l'exclusion de tout autre moyen de paiement sans contact.

En présentant sa carte de paiement sans contact, le client autorise Keolis Drouais à débiter son compte bancaire du montant correspondant au titre sélectionné.

L'ordre de paiement est irrévocable. Le débit effectué sur le compte bancaire apparaîtra sous l'intitulé Linéad. Les paiements peuvent être regroupés en une seule opération.

#### → Validité du titre de transport

L'acceptation de la transaction par le valideur entraîne la demande de débit du compte bancaire et déclenche le début de la validité du titre de transport.

Le paiement d'un voyage par carte de paiement sans contact autorise le voyage de 4 personnes à la fois.

L'achat d'un voyage permet de réaliser des correspondances gratuites jusqu'à 40 minutes à compter de l'achat. À chaque montée dans un véhicule du réseau Linéad, le client doit présenter la même carte de paiement dans le valideur :

- ▶ si la correspondance est acceptée, le valideur affiche le message Bon voyage ;
- ▶ si la durée de la correspondance est dépassée, le valideur refuse la validation : le client doit recommencer la procédure d'achat en touchant l'écran du valideur puis au message d'invitation, en posant sa carte de paiement sans contact sur la cible du valideur. Le prix d'un nouveau voyage est débité.

#### → Contrôles et infractions

En cas de contrôle, la carte de paiement sans contact tient lieu de titre de transport. Le client est tenu de présenter sa carte aux Agents Vérificateurs pour établir la validité du voyage.

En l'absence de titre de transport valide, le client en situation irrégulière encoure les indemnités forfaitaires prévues par le règlement du réseau Linéad.

#### → Historique des paiements

Le client peut consulter l'historique (12 derniers mois) des paiements effectués sur le réseau Linéad avec sa ou ses cartes de paiement sans contact en se rendant sur le site [linead.fr](http://linead.fr), rubrique E-Boutique.

#### → Protection des données

Les données clients sont hébergées sur un espace totalement sécurisé. L'accès à la base de données n'est accessible qu'aux personnes autorisées, et qu'en cas de nécessité.

Un identifiant unique anonymisé de la carte de paiement est généré automatiquement lors de la validation dans un véhicule ou lors de la saisie du numéro de la carte de paiement sur le site internet dédié pour la consultation de l'historique. Cet identifiant, conformément aux normes de sécurité bancaires en vigueur, est utilisé pour toutes les opérations nécessaires à la gestion du service. Seule la banque est en mesure d'associer cet identifiant à une carte de paiement pour permettre le règlement des paiements effectués. Ces informations ne sont en aucun cas communiquées à des tiers ou utilisées à d'autres fins que celles liées à l'utilisation du service de paiement sans contact.

#### → Perte, vol, dysfonctionnement

Le client est responsable de l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de sa carte de paiement sans contact.

À cet effet, le client est pleinement responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de perte ou vol de sa carte de paiement sans contact.

Keolis Drouais n'est pas tenu pour responsable :

- ▶ des dysfonctionnements techniques de la carte de paiement sans contact,
- ▶ des pertes financières directes encourues par le client consécutivement au mauvais fonctionnement ou mauvais usage de sa carte de paiement sans contact.

### RÉSILIATION

Les titres de transport peuvent être suspendus ou résiliés de plein droit à l'initiative de Keolis Drouais en cas de fraude dans la constitution du dossier d'adhésion, d'utilisation frauduleuse du titre ou d'impayé, sans préjudice des indemnités liées à la rupture ou à l'utilisation frauduleuse.

Keolis Drouais se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude dans un délai de 3 ans.

Le forfait 1 an peut être résilié à l'initiative de l'abonné pour un des motifs suivants : décès de l'abonné, longue maladie supérieure à 6 mois, déménagement hors de l'agglomération du Pays de Dreux, mutation professionnelle imposée par l'employeur de l'abonné ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné hors de l'agglomération du Pays de Dreux.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée d'un titre de transport.

Dans tous les autres cas, la souscription d'un forfait 1 an engage le payeur pour le règlement du prix total du forfait. La demande de résiliation doit être adressée à : Keolis Drouais, 6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux, par courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs correspondants et du Pass Linéad faisant l'objet de la résiliation. La résiliation prend effet le jour de réception du courrier.

Pour un forfait 1 an payé par prélèvement, ce dernier est suspendu à compter de la première échéance suivant la date de réception du courrier de résiliation. Pour un forfait 1 an payé au comptant, un remboursement est effectué pour les mois calendaires de validité entiers restants à compter de la date de réception de la demande de résiliation

### REMBOURSEMENT

Aucun remboursement d'un titre de transport, même partiel ne peut être consenti :

- ▶ en cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice des Mobilités ;
- ▶ en cas de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la Loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice ;
- ▶ en cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte et l'établissement d'une nouvelle chargée des titres en cours de validité ;
- ▶ en cas de non utilisation totale ou partielle du titre de transport quel qu'en soit le motif.

### DONNÉES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données collectées par Keolis Drouais dans le cadre des différents services proposés par le réseau Linéad font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion des relations commerciales, la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude.

Les données sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau Linéad.

Elles sont destinées à Keolis Drouais qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans l'Union Européenne et aux filiales du Groupe Keolis.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux du Groupe Keolis et la société Keolis SA.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Le client peut exercer ces droits ou adresser toute autre question par mail à [donneespersonnelles.linead@keolis.com](mailto:donneespersonnelles.linead@keolis.com) ou par courrier à Keolis Drouais 6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux.

Pour plus d'informations, consultez la Politique de confidentialité disponible sur le site [linead.fr](http://linead.fr)

### RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le client peut écrire à Keolis Drouais, 6, rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux ou téléphoner à l'Agence Linéad au 02 37 42 10 10 (numéro non surtaxé).

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Linéad et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtvtravel.com](http://www.mtvtravel.com)

### APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Drouais se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site [www.linead.fr](http://www.linead.fr). Les dispositions du présent document sont régies par la Loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

Keolis Drouais, 6 rue Jean-Louis Chanoine, 28100 Dreux – France.

Téléphone : +33 (0)2 37 46 20 73

SARL au capital de 81 568 euros, B 501 674 865 RCS Chartres.

SIRET : 501 674 865 00024. NAF : 4931Z