

# Conditions générales de vente en ligne Altibus

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE BILLETS EN LIGNE

### CENTRALE DE RÉSERVATIONS ALTIBUS

#### Article 1er. DÉFINITIONS

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes Conditions Générales (ci-après « les Conditions Générales ») la signification suivante :

« Altibus » : Société Altibus.com, Sarl au capital de 30 500 €, immatriculée au registre national du commerce et des sociétés sous le numéro 440 797 371 et inscrite à ce titre au greffe du tribunal de commerce de CHAMBERY, dont le siège social est 926, avenue de la Houille Blanche 73000 CHAMBERY.

« Billet postal » : désigne des billets au format papier à réserver au plus tard 7 jours avant le départ ; ils sont envoyés au Client par voie postale à son domicile.

« e-Billet » : désigne des Billets au format électronique. Les e-Billets peuvent être montrés soit sur un écran (Smartphone, tablette, etc.) soit imprimés sur papier A4 (couleur ou noir et blanc).

« Transporteur » : Société de transport de voyageurs proposant des liaisons en car entre des gares routières et stations de sports d'hiver ayant confié à Altibus la commercialisation de certains de ses titres de transport qui peuvent être achetés en conséquence par l'intermédiaire de la Centrale de réservation Altibus sur le territoire couvert par celle-ci.

« Centrale de réservation » : Service de présentation d'offres de transport de Transporteurs référencés par Altibus et de vente et d'expédition, au nom et pour le compte de ces Transporteurs, des titres de transports émis pour eux. Ce service porte sur des liaisons en car entre les gares routières et les stations de sports d'hiver sélectionnées par Altibus. Il est fourni par Altibus et accessible en ligne sur le Portail Altibus.com (et les sites web affiliés) ou par téléphone auprès des opérateurs du Centre de Relations Clients.

« Portail Altibus.com » : Ensemble constitué des sites Internet des Transporteurs et d'Altibus permettant d'accéder aux services de la Centrale de réservation.

« Centre de Relations Clients » : Centre recevant les appels des Clients désireux d'accéder aux services de Centrale de réservation par téléphone.

« Client » : Personne physique, n'agissant pas à titre professionnel, qui utilise le service de Centrale de réservation. Le Client déclare avoir la capacité de conclure les Conditions Générales c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être ni sous tutelle ni sous curatelle.

« Titre de transport ou Billet(s) » : Désigne indifféremment : les Billets postaux ou les e-Billets.

#### Article 2. OBJET

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de prévoir les conditions de la fourniture aux Clients du service de Centrale de réservation tel que défini à l'article 1 ci-dessus (présentation des offres des Transporteurs, vente et expédition de leurs billets). Elles s'appliquent à l'ensemble des commandes passées auprès des Transporteurs via la Centrale de réservation Altibus.

Les Conditions Générales n'ont pas pour objet de régir les conditions des contrats de transport conclus entre les Clients et chaque Transporteur par l'intermédiaire d'Altibus, qui sont régies par les conditions de transport propres à chaque Transporteur concerné, comme il est dit à l'article 9 ci-après.

2.2. La commande de Titres de transport par l'intermédiaire de la Centrale de réservation de Altibus est réservée aux seuls Clients qui ont pris connaissance et accepté les Conditions Générales, par une coche au cours de la réservation en ligne, ou en donnant leur accord oral, par téléphone.

Le fait pour un Client de procéder au règlement de sa commande implique une acceptation sans réserve des Conditions Générales dans leur intégralité.

#### Article 3. DESCRIPTION ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE

3.1 Altibus met à disposition des Clients un système de consultation d'offres concernant les liaisons en car entre les gares routières, l'aéroport de Genève et les villes d'Evian, Thonon, Annecy et Chamonix.

Ces offres précisent notamment les trajets visés (lieu de départ-destination, date, horaire) et les tarifs en vigueur.

Le Client, après avoir pris connaissance des offres de transport ainsi que des Conditions Générales de vente sur le Portail, dispose de la possibilité d'acheter et de régler les Titres de transports sélectionnés.

3.2 Le Service de Centrale de réservation Altibus est accessible en ligne via le site [www.transalis.fr](http://www.transalis.fr) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Néanmoins, en raison de la nature même de l'Internet, Altibus ne saurait garantir un fonctionnement du Service sans interruption et décline donc toute responsabilité à ce titre.

De même, Il n'est pas garanti que le Portail Altibus soit exempt d'anomalies informatiques ou d'erreurs (bugs), ni que ceux-ci pourront être corrigés. Il n'est pas garanti que le site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par Altibus.

En aucun cas, Altibus n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Portail Altibus.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Le Client déclare avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

Le Client reconnaît et déclare expressément renoncer à toute réclamation pour les éventuels préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'une interruption du service.

3.3. Le service de Centrale de réservation Altibus est également accessible par téléphone auprès du Centre de Relations Clients, les jours ouvrés, en saison d'hiver du lundi au samedi de 08H00 à 18H30, et en intersaison du lundi au vendredi de 08h00 à 18h30 et le samedi de 08H00 à 12H00 et de 13H30 à 17H00.

#### **Article 4. COMMANDE ET ENVOI DES BILLETS**

4.1 Le Client ne peut effectuer de commande de Titres de transport via la Centrale de réservation en deçà d'un délai minimum de 7 jours précédant la date de départ choisie pour les Billets postaux, et jusqu'au moment du départ pour les e-Billets.

Pour les lignes régulières au départ des gares routières, la réservation peut se faire jusqu'au moment du départ, sous réserve de disponibilité à bord des autocars mis en place.

Les e-Billets sont envoyés par e-mail à l'adresse électronique indiquée par le Client ; le paiement se fait uniquement par carte bancaire.

Les Billets postaux sont envoyés par courrier postal à l'adresse indiquée par le Client ; le paiement se fait par carte bancaire ou par chèque.

Les e-Billets et les billets postaux sont modifiables selon l'article 7 des présentes Conditions Générales de Vente.

Les e-Billets et les billets postaux sont remboursables selon l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente.

4.2 Le Client peut passer sa commande par téléphone via le Centre de Relations Clients ou en ligne sur le site [www.transalis.fr](http://www.transalis.fr) .

Dans tous les cas, il effectue les choix suivants :

- lieux de départ et d'arrivée
- dates et horaires
- nombre et catégorie des voyageurs

Le Client doit ensuite fournir certaines informations (notamment sur l'identité des voyageurs) ; il s'engage à fournir des informations fiables et authentiques dans les différentes étapes de sa commande.

4.3 En cas de commande via le Portail Altibus.com, Le Client marquera son acceptation des Conditions Générales de vente en cochant la coche prévue à cet effet.

A la fin de la commande un récapitulatif sera présenté au Client. Ce dernier pourra alors confirmer sa commande en cliquant sur la case correspondante et procéder à son règlement en ligne.

A l'issue de sa commande, il recevra un courrier électronique confirmant sa commande.

A titre indicatif, en choisissant l'option « e-Billet », la génération du e-Billet et son envoi automatique vers l'adresse électronique du Client sont instantanés. Toutefois, certaines contraintes techniques pouvant ralentir le processus, la réception de l'e-Billet par le Client peut prendre quelques heures. En cas d'une éventuelle anomalie ou de non réception du e-Billet par courrier électronique, le Client est invité à contacter le Centre de Relations Clients avant son départ.

Le Client a pour obligation de montrer son e-Billet à sa montée dans l'Autocar. Il devra le conserver pendant toute la durée du trajet. Le e-Billet peut être soit imprimé sur feuille A4 ou présenté sur un support électronique (Smartphone, tablette, etc.) sous réserve d'une excellente lisibilité. Tout e-Billet illisible (que ce soit une mauvaise impression ou une panne de batterie de son Smartphone) sera refusé et le Client devra s'acquitter d'un nouveau titre de transport pour voyager. L'email de confirmation de commande ne vaut pas titre de transport.

4.4. En cas de commande par téléphone via le Centre de Relations Clients, l'opérateur fera un récapitulatif verbal de sa commande au Client que celui-ci devra accepter pour que la commande soit effectivement enregistrée. Un numéro de commande lui sera également communiqué.

Le ou les Titres de transport seront expédiés soit par courrier postal au Client soit par email, à l'adresse mentionnée lors de la commande, dès réception par Altibus du règlement de la commande par le Client.

En cas de non-réception des Titres de transport par le Client, ce dernier est invité à contacter le Centre de Relations Clients dans un délai suffisant avant son départ.

## **Article 5. CONDITIONS FINANCIÈRES**

5.1 Les tarifs des Transporteurs mentionnés sur le Portail Altibus.com ou par les opérateurs du Centre de Relations Clients sont en euros toutes taxes comprises (TTC).

Les réservations des lignes Transalis sont gratuites.

5.2 Les commandes effectuées via le Portail Altibus.com sont payables par carte bancaire (CB, VISA, MASTERCARD) exclusivement par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé SSL. Altibus a en effet adopté le procédé de cryptage SSL, lequel assure la fiabilité des échanges et transactions en cryptant au moment de leur saisie toutes les données personnelles indispensables pour traiter les commandes, telles qu'adresses, e-mail, coordonnées bancaires. Les cartes bancaires acceptées sont identifiées par une icône au moment du paiement.

5.3 Les commandes effectuées via le Centre de Relations Clients sont payables, soit par carte bancaire lors de la commande, soit par chèque bancaire libellé à l'ordre d'Altibus adressé postérieurement à la commande à l'adresse suivante : 926, Avenue de la Houille Blanche 73000 CHAMBERY.

5.4 Quel que soit le mode de paiement, les Titres de transport ne sont expédiés qu'après paiement complet du prix de la commande.

## **Article 6. COMMANDE DEFINITIVE - PREUVE DE LA COMMANDE**

6.1 Conformément à l'article L121-16-1)9° du Code de la consommation, le délai de rétractation de sept jours n'est pas applicable aux commandes passées en application des présentes Conditions.

La commande du Client est ferme, définitive et irrévocable, après paiement du prix par le Client, sous réserve de ce qui est dit aux articles 7 et 8 ci-après.

6.2 De convention expresse, les données issues du système informatique de Altibus constituent des écrits au sens de l'article 1316-1 du code civil, le lien entre ces données et le Client auquel elles se rattachent étant présumé jusqu'à preuve du contraire. Elles font donc preuve entre les

Parties et leur sont opposables de la même manière dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui aurait été écrit et signé sur support papier par les Parties.

## **Article 7. MODIFICATIONS**

Par dérogation à ce qui est dit à l'article 6 ci-dessus, le Client pourra demander à modifier l'heure et la date de sa réservation dans certains cas :

- en ce qui concerne les Billets postaux expédiés par Altibus par voie postale : jusqu'au 7ème jour inclus précédant la date de son trajet.
- en ce qui concerne les e-Billets (sauf TAD ligne T74), le Client devra contacter le Centre de Relations Clients au maximum 2 heures avant le départ (sous réserve d'ouverture du Centre de Relations Clients), auquel il communiquera son numéro de commande ainsi que les modifications souhaitées.

Pour la ligne régulière T74 du réseau Transalis, la modification peut se faire au 04 79 75 36 14 jusqu'à la veille du départ 17h (sauf pour les billets de Transport à la Demande du week-end, qui peuvent se modifier au plus tard le vendredi à 17h00), ceci sous réserve de disponibilité à bord de l'autocar sur le nouvel horaire choisi. Les modifications pour le lendemain de jour férié sont à faire 72 heures avant le départ.

Pour les autres lignes régulières Transalis, le billet est modifiable au plus tard 2 heures avant l'heure de départ en téléphonant à la Centrale de Réservation Altibus (0820 320 368 0.118€/min), Altibus fera ses meilleurs efforts pour procéder à la modification souhaitée en fonction des disponibilités des Transporteurs concernés. Altibus ne saurait toutefois garantir que la modification pourra dans tous les cas être effectuée.

Dans le cas où les modifications souhaitées impliqueraient un remboursement (changement de destination et/ ou tarification), les modalités de ce remboursement sont visées à l'article 8 ci-après.

## **Article 8. ANNULATION ET REMBOURSEMENTS**

8.1. Par dérogation à ce qui est dit à l'article 6 ci-dessus, en cas de commande via la Centrale de réservation de Billets postaux expédiés par Altibus, le Client pourra annuler sa réservation par courrier ou par email uniquement, et demander le remboursement des sommes versées en contrepartie du ou des Titres de transport achetés en fonction des Conditions Générales de vente disponibles sur le site [www.altibus.com](http://www.altibus.com). La prise en compte de la demande d'annulation prendra effet à partir de la date de réception du courrier du Client.

Par dérogation à ce qui est dit à l'article 6 ci-dessus, le Client pourra demander annuler sa réservation dans certains cas et demander le remboursement :

- en ce qui concerne les Billets postaux expédiés par Altibus par voie postale : jusqu'au 7ème jour inclus précédant la date de son trajet.
- en ce qui concerne les e-Billets (sauf TAD ligne T74), le Client devra contacter le Centre de Relations Clients au maximum 24 heures avant le départ (sous réserve d'ouverture du Centre de Relations Clients), auquel il communiquera son numéro de commande et confirmera sa demande d'annulation.

Pour la ligne régulière T74 du réseau Transalis, l'annulation peut se faire au 04 79 75 36 14 jusqu'à la veille du départ 17h (sauf pour les billets de Transport à la Demande du week-end, qui peuvent se modifier au plus tard le vendredi à 17h00), ceci sous réserve de disponibilité à bord de l'autocar sur le nouvel horaire choisi.

Les modifications pour le lendemain de jour férié sont à faire 72 heures avant le départ.

Pour les autres lignes régulières Transalis, le billet est annulable au plus tard 24 heures avant l'heure de départ en téléphonant à la Centrale de Réservation Altibus (0820 320 368 0.118€/min).

## **Article 9. MISSIONS RESPECTIVES DE ALTIBUS ET DU TRANSPORTEUR - CONDITIONS DE TRANSPORT**

Le Client reconnaît qu'Altibus n'assure pas le transport du Client, mais seulement le service de Centrale de réservation et de vente décrit sous l'article 3, sa mission se limitant en conséquence à la vente des Titres des Transporteurs concernés.

En conséquence, le Client reconnaît que :

- Altibus a intégralement rempli ses obligations par la remise au Client de Titres de transport conformes au récapitulatif de commande envoyé par e-mail au Client dans le cadre d'une commande sur le Portail, ou communiqué oralement par l'opératrice dans le cadre d'une commande par téléphone.
- Altibus n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le déroulement du transport, qui relève de la responsabilité exclusive des Transporteurs concernés.

Le Client s'engage en conséquence à se retourner exclusivement vers le Transporteur concerné pour tout litige ou réclamation relatifs aux conditions d'exécution du transport.

## **Article 10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

10.1 Conformément à la loi « Informatique et libertés » le Portail Altibus.com a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le n° 826413.

10.2 Les informations recueillies dans le cadre du service de Centrale de réservation ne sont destinées qu'à un usage exclusif d'Altibus. Elles permettent à Altibus d'adresser aux Clients leurs Billets et de les informer de l'existence de nouveaux services.

En revanche, ces informations ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une cession à des tiers autre que le transporteur sans l'autorisation expresse des Clients.

10.3 Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, chaque Client dispose de la faculté d'accéder aux données qu'il a renseignées lors de sa réservation, de les modifier ou de les supprimer. Le Client pourra procéder à ces opérations en envoyant un courrier électronique à l'adresse [info@altibus.com](mailto:info@altibus.com), ou un courrier à Altibus, 926, avenue de la Houille Blanche, 73000 CHAMBERY.

## **Article 11. FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'Altibus ne pourra être recherchée si l'exécution des Conditions Générales est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre Partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux ou grèves, l'intervention des autorités civiles ou militaires, les incendies, les dégâts des eaux, le mauvais fonctionnement ou l'interruption du réseau des télécommunications ou du réseau électrique.

Dans tous les cas, Altibus fera tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas fortuit, de la force majeure ou de la cause extérieure.

## **Article 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les éléments accessibles sur le Site, notamment son interface, les marques, textes, images, photographies, cartes, sons et vidéographies sont protégées par des droits de propriété intellectuelle.

La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un de ces éléments est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable au titulaire du droit.

## **Article 13. DISPOSITIONS DIVERSES**

13.1 Altibus se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des Conditions Générales. Les nouvelles clauses s'appliqueront à toutes les réservations effectuées postérieurement à leur entrée en vigueur et seule la nouvelle version fera foi entre les parties.

13.2 Les Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune autre condition générale ou spécifique ne pourra s'intégrer aux Conditions Générales sauf accord exprès d'Altibus.

13.3 Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des Conditions Générales conservant force obligatoire entre les Parties.

#### **Article 14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige y afférent sera porté devant le tribunal compétent.

## **Conditions tarifaires des abonnements Presto**

### **CONDITIONS TARIFAIRES DES ABONNEMENTS**

#### **1. Frais de duplicata d'abonnement**

En cas de perte ou de vol, deux duplicata de l'abonnement personnel annuel ou mensuel peuvent être obtenus sur présentation d'une pièce d'identité de la personne (enregistrée dans la base de données des abonnés). Les frais d'émission de duplicata s'élèvent à 10€ - pour l'abonnement mensuel et 30€ - pour l'abonnement annuel.

#### **2. Remboursement d'un billet unitaire acheté en ligne**

Les conditions générales sont celles de la société Altibus.com.

#### **3. Remboursement d'un abonnement annuel et mensuel – généralités**

Le remboursement d'un abonnement est effectué par l'entreprise émettrice de l'abonnement.

Aucun remboursement n'est accordé pour :

- Un abonnement mensuel (l'abonnement mensuel peut être remboursé avant son premier jour de validité)
- Un abonnement portant la mention duplicata

Le droit au remboursement n'est accordé qu'à l'abonné. Le montant d'un remboursement ne doit être payé à une autre personne que si elle présente une procuration ou une cession de droits.

#### **4. Remboursement d'un abonnement annuel au prorata de l'utilisation**

Formule :  $\text{Montant annuel de l'abonnement} \times \text{nombre de jours non utilisés} / 365 \text{ jours}$  (arrondi à l'euro).

Le remboursement au prorata de l'utilisation s'applique pour les raisons suivantes :

- Achat d'un nouvel abonnement annuel : il est possible de procéder à un remboursement au prorata de son utilisation si son titulaire désire, avant l'échéance de la validité, acheter un autre abonnement pour un autre parcours.
- Incapacité de voyager : si un client demande rétroactivement le remboursement de son abonnement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident, il doit fournir une copie du certificat médical (attestation de séjour en hôpital ou dans un établissement de cure, certificat du médecin sur l'incapacité de voyager etc). Le client peut demander le remboursement de son abonnement pour incapacité confirmée au plus tard 30 jours après expiration dudit abonnement.
- Décès : une personne peut demander un remboursement d'abonnement annuel d'un abonné décédé sur présentation de l'acte de décès de l'abonné.
- Remboursement d'un abonnement partiellement ou non utilisé, un remboursement est octroyé selon le tableau ci-après.

<b>Période d'utilisation en jours de ... à ...</b>	<b>Remboursement en % du prix d'achat</b>
1/7	90

8/14	84
15/28	84
29/35	76
39/42	70
43/56	70
57/63	62
64/70	56
71/84	56
85/91	756
92/98	42
99/112	42
113/119	42
120/126	34
127/140	28
141/147	28
148/154	20
155/168	14
169/175	14
176/182	14
183/366	0