

Conditions Générales d'Utilisation des cartes Oûra délivrées par SNCF Voyageurs en Auvergne-Rhône-Alpes

Objet

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce, désignée comme support de titres de transport collectif sous l'appellation Oûra.

La carte Oûra est utilisable sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique en Auvergne-Rhône-Alpes.

Dans la suite des présentes conditions générales d'utilisation, le terme « carte à puce » désigne la carte Oûra.

Article I – Principes généraux

Les transporteurs partenaires peuvent émettre des cartes Oûra qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit, par chacun d'entre eux. Les cartes Oûra sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs. Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

Article II – Les cartes

Chaque carte comporte :

- Une face commune à tous les opérateurs, traduisant ainsi son utilisation multimodale ;
- Une face propre à l'émetteur de la carte qui affiche, notamment, les informations nominatives : nom, prénom, photographie ;
- Une date de fin de validité.

La carte à puce est « nominative » ou « déclarative ». Dans le cadre d'une carte « nominative », les coordonnées du titulaire sont conservées dans la base de données clients, permettant l'accès à plus de service. Dans le cas d'une carte « déclarative », aucune des informations personnelles n'est conservée sur fichier informatique, il n'y a pas de reconstitution possible en cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte.

Article III – Le titulaire d'une carte Oûra

La carte Oûra est nominative ou déclarative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique.

Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

Article IV – Souscription au contrat d'adhésion

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés. Le demandeur doit fournir :

- Une demande de carte dûment remplie ;
- Une pièce d'identité officielle du titulaire et du demandeur ;
- Une photo conforme aux conditions officielles d'identité (inscription du nom, prénom au dos de la photographie) ;
- Pour les mineurs émancipés, le certificat d'émancipation ;
- Pour les droits à réduction, les pièces justificatives utiles.

La demande peut être réalisée par Internet via le site www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes ou auprès d'une gare SNCF. Le titulaire reçoit sa carte à domicile.

Dans l'attente, il peut bénéficier d'un justificatif lui permettant d'attester du droit à réduction demandé pour se munir d'un titre papier. Le montant pour la confection de la carte est perçu au moment du dépôt de la demande.

Article V – Clients du réseau SNCF Voyageurs concernés

Les clients SNCF Voyageurs concernés par la carte Oûra sont des clients du TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Article VI – Conditions d'utilisation

1- Pour le TER

L'utilisation des titres de transport hébergés sur la carte à puce est soumise aux mêmes conditions de droits et d'obligations que pour les titres de transport sur support papier, sous réserve de chargement sur la carte de titres de transport valables pour le(s) jour(s) de voyage, le(s) parcours concerné(s), la classe et le(s) mode(s) de transport utilisé(s), avec si nécessaire le droit à réduction associée et valide.

Dans le cas d'une carte illisible (défectueuse ou détériorée), le client devra régulariser sa situation auprès d'un agent SNCF Voyageurs.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte à puce, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte à puce ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement.

2- Pour les réseaux partenaires

Lors de la circulation sur un réseau partenaire, le titulaire d'une carte à puce se doit de respecter les règles de transport relatives à ce réseau, qu'il peut obtenir auprès du transporteur partenaire.

Article VII – Conditions de détention de la carte à puce

SNCF Voyageurs est seul propriétaire des cartes Oûra qu'il émet. Le titulaire de la carte à puce est responsable de son utilisation et de sa conservation.

Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer sa carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XV.

Article VIII – Chargement et rechargement des titres de transport sur la carte.

Les titres de transport monomodaux SNCF Voyageurs et multimodaux proposés à la vente peuvent être chargés sur la carte à puce, selon le cas, sur les automates de distribution TER ou aux guichets des gares billettiques SNCF Voyageurs situés en Auvergne-Rhône-Alpes.

Les demandes de droits à réduction sur carte Oûra peuvent être effectuées aux guichets des gares et boutiques SNCF Voyageurs en Auvergne-Rhône-Alpes ou dans les Espaces Oûra dont la liste est disponible sur le site TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Selon la nature du droit à la réduction, le chargement sur la carte à puce s'effectue en direct ou en différé.

Article IX – Remplacement d'une carte à puce

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte à puce doit être signalé par son titulaire, au réseau de transport émetteur de la carte, dès survenance des faits. Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est payant.

Dans l'attente du remplacement de la carte, le client devra se munir d'un titre de transport payant et ce qu'elle qu'en soit la cause.

Article X – Remboursement

Une carte à puce n'est pas remboursable.

Seuls les titres de transport monomodaux SNCF Voyageurs et multimodaux vendus par la SNCF Voyageurs et chargés sur une carte à puce sont remboursés selon les modalités en vigueur aux guichets des gares SNCF Voyageurs situés en Auvergne-Rhône-Alpes

Article XI – Informatique et libertés

Les informations collectées par SNCF Voyageurs, responsable des traitements, ont pour finalité la gestion des données billettiques de la Direction Régionale TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Les destinataires des données sont le service Marketing de la Direction Régionale TER Auvergne-Rhône-Alpes, l'exploitant, le centre de relation clientèle, le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes, les partenaires nommés dans les chartes d'interopérabilité des systèmes billettiques.

Les informations mentionnées par un astérisque sont obligatoires. En l'absence de renseignement des informations obligatoires, la demande de carte à puce ne pourra être traitée. À défaut de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail, le client ne pourra être contacté par ces canaux à des fins de gestion.

Par ailleurs, les données issues du système de validation des cartes Oûra font l'objet d'un traitement automatisé dont le responsable de traitement est SNCF Voyageurs et qui a pour finalité la validation des titres de transport des clients TER.

Les destinataires de ces données sont le service Marketing de la Direction Régionale TER Auvergne-Rhône-Alpes. Les données anonymisées concernant les déplacements pourront être communiquées à l'autorité organisatrice, le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, le titulaire de la carte à puce est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et le cas échéant de suppression de leurs données qui figurent sur tout fichier à l'usage des transporteurs adhérents au système Oûra. Ces droits peuvent être exercés par écrit signé du demandeur et accompagné de la photocopie du titre d'identité avec signature de son titulaire, à l'adresse suivante :

**SNCF CENTRE D'EXPLOITATION BILLETTEQUE OÛRA
CAMPUS INCITY**
116 cours Lafayette - CS 13511
69489 Lyon cedex 03

Article XII – Réclamations

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions d'utilisation de la carte à puce sont à formuler sur le site SNCF TER Auvergne-Rhône-Alpes ou auprès d'ALLO TER (09 69 32 21 41).

Le titulaire d'une carte à puce informe SNCF Voyageurs des conditions d'exécution de l'opération contestée et SNCF Voyageurs fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à la dite opération.

En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée.

Les deux parties s'efforcent de trouver une solution amiable en cas de litige.

Article XIII – Durée du contrat d'adhésion

Le contrat d'adhésion a une durée de validité de cinq (5) ans qui prend effet à la date du dépôt de demande de carte.

A sa date d'échéance le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du client et sous réserve de l'accord de l'émetteur avec la remise d'une nouvelle carte.

SNCF Voyageurs est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes à puce en cessant de proposer à la clientèle une nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.

Article XIV – Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative du titulaire

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte à puce à l'un des guichets des gares billettiques SNCF Voyageurs situés en Auvergne-Rhône-Alpes.

La carte à puce est invalide à la date d'effet de la résiliation.

La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative du titulaire ne donne lieu à aucun remboursement.

Article XV – Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative de la SNCF Voyageurs

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par SNCF Voyageurs, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande de carte à puce ;
- En cas de fraude établie dans l'utilisation d'une carte à puce.

SNCF Voyageurs signifie la résiliation au moyen d'un courrier postal en recommandé avec avis de réception adressé au domicile déclaré par le titulaire.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte à puce résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.