



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE & RÈGLEMENT INTÉRIEUR BUS ET CARS

2024/2025

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1- TITRES DE TRANSPORTS	p. 2
2- CANAUX DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT	p. 3
3- TARIFICATION ET PAIEMENT	p. 4
4- TARIFS RÉDUITS ET SPÉCIAUX	p. 8
5- RÉSILIATION	p. 11
6- UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT ET PRESTATION DE SAV	p. 12
7- BOUTIQUE EN LIGNE SUR SIBRA.FR	p. 13
8- E-TICKETS SIBRA DANS LES APPLICATIONS TIXIPASS ET SNCF CONNECT	p. 15
9- TICKETS SMS	p. 16
10-TITRES COMMERCIALISÉS SUR OURA.COM	p. 21
11-RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)	p. 21
12-RELATIONS CLIENTS	p. 23

RÈGLEMENT INTÉRIEUR BUS ET CARS

13-GÉNÉRALITÉS	p. 24
14-ARRÊTS	p. 25
15-VALIDATION – CONTRÔLE	p. 26
16-CORRESPONDANCE	p. 27
17-DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR	p. 27
18-OBJETS TROUVÉS	p. 28
19-VERBALISATION	p. 28
20-AUTRES SERVICES	p. 30



Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport ont pour objet de régir les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transport de la Société Intercommunale des Bus de la Région Annécienne (S.I.B.R.A.) utilisables sur le réseau de transports en commun du Grand Annecy pour tout déplacement effectué dans un bus, minibus ou autocar pour une durée déterminée. Les communes appartenant au Grand Annecy définissent le périmètre de transport (voir www.grandannecy.fr).

Les conditions générales et règlement intérieur bus et cars s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un titre de transport Sibra, quel qu'en soit le support (billet sans contact, carte sans contact, E-ticket de l'Application Sibra, Tixipass ou SNCF Connect, Ticket SMS ou titres issus de la boutique en ligne). Elles forment le contrat de transport régissant les obligations entre le client et la Sibra, applicable à l'ensemble du réseau Sibra et matérialisé par le titre de transport.

Les conditions générales et l'intégralité dudit règlement sont disponibles gratuitement sur www.sibra.fr et à l'Espace Sibra situé 21 rue de la Gare à Annecy.

Cette édition des conditions générales de vente annule et remplace toutes les versions antérieures, prévaut sur tout autre document et aucune dérogation ne pourra y être faite. Les conditions générales pourront être modifiées à tout moment par la Sibra.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1- TITRES DE TRANSPORT

La gamme tarifaire du réseau de la Sibra est commercialisée dans le cadre du système billettique Oûra, déployé par la Région Auvergne - Rhône-Alpes. Ce système a pour objectif d'offrir une plus grande mobilité dans le territoire et au-delà, ainsi qu'une meilleure intermodalité puisque chaque voyageur muni de sa carte Oûra peut se déplacer librement au sein des réseaux régionaux (autres réseaux urbains, TER, Léman Express...). A ce titre, les supports utilisés sur le réseau Sibra répondent à un cahier des charges précis qui permet aux voyageurs de charger ou recharger plusieurs produits transports dans différents réseaux de la région (tous les détails sur : www.regionauvergnerhonealpes.fr).

Ces présentes conditions générales s'appliquent à tous les supports physiques détaillés ci-dessous ainsi qu'aux titres dématérialisés détaillés en pages 15 et 16.

- **La carte sans contact (CSC) Oûra** est une carte nominative strictement personnelle comportant la photographie récente et l'identité du client et est valable 5 ans à compter de la date de délivrance. Elle permet de charger les abonnements mensuel / annuel du réseau Sibra. Cette carte est également rechargeable avec tous les autres titres de transport en fonction du profil et de la durée choisie par le client.
La création de la carte Oûra est réalisée en agence commerciale (Espace Sibra), par correspondance (formulaire disponible sur www.sibra.fr) et sur la boutique en ligne. La demande doit être dûment remplie et signée et accompagnée des pièces justificatives. Sur demande du client, la CSC peut être non nominative.
- **Le billet sans contact (BSC) Oûra** est un support non nominatif rechargeable. Il permet de charger un seul et même titre de transport à la fois, hormis les abonnements mensuel / annuel. Il est valable 2 ans et demi à compter du premier chargement.
- **Le billet sans contact (BSC) Oûra 1 voyage** est un support pré-encodé non nominatif rechargeable en vente uniquement à bord des bus auprès du conducteur et valable pour un voyage (durée 1 heure / durée étendue jusqu'à la fin du trajet en cas de correspondance). Sur certaines lignes et dans certains véhicules, le billet 1 voyage vendu à bord est matérialisé par un ticket thermique issu du pupitre conducteur. Sur ce ticket figure un QR Code qui doit être validé en cas de correspondance.

- **Le ticket thermique** est un support issu d'un pupitre conducteur équipant les cars de lignes interurbaines présentant la date et l'heure d'achat et nécessitant une validation à chaque correspondance.

Tous les abonnements mensuels et annuels, ainsi que les titres accordant des réductions liées à un statut (étudiant, solidaire, demandeur d'emploi...) nécessitent la création d'une carte Oûra qui implique obligatoirement l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par le client des présentes conditions générales. Le client atteste que les informations et/ou justificatifs qu'il fournit dans son dossier, éventuellement destinés à bénéficier d'un tarif spécifique ou réduit, sont complets et exacts.

En créant sa carte Oûra, le client accepte que ses données personnelles soient conservées, dans les conditions de la rubrique 9 des présentes conditions générales, pour permettre de gérer son/ses contrats. Le client peut également créer une carte Oûra anonyme s'il souhaite que ses données personnelles ne soient pas conservées dans le système billettique.

La date de fin de validité des anciens tickets papier est fixée au 31/12/2022. Passé cette date, le transfert des tickets sur un billet ou une carte rechargeable n'est plus possible.

2 - CANAUX DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Tous les titres de transport sont valables sur l'ensemble des lignes du réseau Sibra. Les titres de transport du réseau Sibra ainsi que leurs tarifs sont définis chaque année par le Grand Annecy et détaillés sur le site www.sibra.fr.

TITRES DE TRANSPORT	Conducteur Receveur	Espace Sibra	Boutique en ligne Sibra	Site oura.com	E-Ticket sur Appli Sibra / Tixpass / SNCF Connect	Ticket SMS	Dépositaires / Gare routière***
1 voyage	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 voyages		✓	✓	✓	✓		✓
Ticket Tribu (valable pour 4 personnes effectuant le même trajet)		✓			✓	✓	✓
10 voyages Jeune / Adulte / Senior		✓	✓**	✓**	✓		✓
Pass 7 jours		✓	✓**	✓**	✓		✓
Abonnement mensuel tout public		✓	✓**				✓*
Abonnement annuel Jeune / Adulte / Senior		✓	✓**				
Pass congrès (B to B)		✓					
Pass Événement (Grand Public)		✓	✓	✓	✓	✓	
Ticket Groupe		✓					
Supplément VTT pour la ligne S4 l'été	✓	✓					

* Rechargement des abonnements uniquement (sur CSC).

** Chargement des droits à distance sur CSC uniquement. Rechargement à distance impossible sur BSC.

*** La Gare routière gérée par la Région Auvergne Rhône-Alpes propose les mêmes titres que les dépositaires, ainsi que le titre 1 voyage.

NB : Afin de compléter son maillage du territoire et offrir un service de proximité, la Sibra confie la distribution de certains titres de transport à un réseau de dépositaires (bureaux de tabac, offices de tourisme). La liste complète de ces établissements est consultable sur www.sibra.fr.

Dans chacun de ces points de vente, un Terminal de Point de Vente Simplifié (TPVS) permet de charger et/ou recharger les titres sur un support Oûra, qu'il soit BSC ou CSC. Les titres distribués sont : le ticket 1 voyage, 2 voyages, « tribu », 10 voyages (jeune / adulte / sénior), le Pass 7 jours, l'abonnement mensuel.

Les dépositaires distribuent exclusivement les titres en plein tarif.

3 - TARIFICATION ET PAIEMENT

Tarification

Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire ci-dessous et sont révisables chaque année. L'information du tarif est fournie au client avant la finalisation de son achat.

Les tarifs sont affichés dans tous les véhicules, aux points d'arrêt et dans les points de vente. Toutefois la Sibra se réserve le droit de commercialiser, en cours d'année, de nouveaux titres de transport qui ne seraient pas mentionnés ci-dessous, ou de modifier ses tarifs en accord avec le Grand Annecy.

Le paiement des titres de transport, qu'ils soient pour des voyages occasionnels ou réguliers, est dû dès la conclusion du contrat de vente. L'intégralité du paiement est exigée et aucun remboursement ne pourra être effectué en cas de perte ou de vol.

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué en cas de dispositifs tarifaires temporaires (qualité de l'air, événements ...) décidés par le Grand Annecy ou 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 le Grand Annecy.

La gamme tarifaire détaillée ci-après s'applique à partir du 01/07/2024 sur l'ensemble du réseau Sibra, à savoir :

- Les lignes régulières urbaines → lignes 1 à 27, transports scolaires Sibra et navettes étudiantes,
- Les lignes régulières interurbaines, pour tout trajet à l'intérieur et hors du Grand Annecy → lignes 40 A/B, 41, 42, 80, 81 et 82,
- Les lignes régionales interurbaines pour tout trajet à l'intérieur du Grand Annecy → lignes Y21, Y22, Y51, Y62, Y63, 272, **(hors Pass Événement, valable UNIQUEMENT sur les lignes Sibra)**
- Les lignes saisonnières : lignes Semnoz Hiver et Été, Forclaz, Glières, lignes Lac, lignes Village...,
- Les services de transport à la demande : Sibra à la Demande* et Sibra Access.

**Hors gratuité estivale (du 01/07/2024 au 31/08/2024 > tarif Sibra en vigueur)*

TITRES DE TRANSPORT	BÉNÉFICIAIRES		TARIFS
TARIFICATION PRINCIPALE			
1 voyage (vendu à bord par le conducteur)	Tous		2 €
1 voyage (vendu sans support : en rechargement sur BSC ou en achat digital)	Tous		1,50€*
2 voyages	Tous		2,80€*
Tribu	Tous (valable pour 4 personnes effectuant ensemble le même trajet)		5 €
10 voyages Adulte	Plein tarif	Tous	11,70€*
	Solidaire	Bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 € (1)(7)	5,85
10 voyages jeune (2)	Plein tarif	Moins de 18 ans et étudiants de 18 à 26 ans (2)(7)	8,50€*
	Solidaire	Moins de 18 ans et étudiants de 18 à 26 ans, bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 € (1)(7)	4,25€
10 voyages Sénior	Plein tarif	Plus de 65 ans	9,70€*
	Solidaire	Plus de 65 ans, bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 € (1)(7)	4,85€
Pass 7 jours	Tous		16,40€*
Abonnement mensuel tout public	Plein tarif	Tous	40 €

	Solidaire	Bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 € (1)	20 €
Abonnement annuel Adultte	Plein tarif	Tous	100 €
	Solidaire	Bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 € (1)	50 €
Abonnement annuel Jeune (2)	Plein tarif	moins de 18 ans et étudiants de 18 à 26 ans (2)	80 €
	Solidaire	moins de 18 ans et étudiants de 18 à 26 ans, bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 €	40 €
Abonnement annuel Sénior	Plein tarif	Plus de 65 ans	80 €
	Solidaire	Plus de 65 ans, bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou QF CAF / MSA inférieur à 560 € (1)	40 €
Abonnement annuel Entreprise	Entreprises du Grand Annecy		100 €
Abonnement Cap Emploi	Demandeurs d'emploi résidants dans le Grand Annecy / sous conditions de ressources		0 €
Abonnement annuel combiné J'YBUS + SIBRA (5)	Jeune	Moins de 18 ans et étudiants de 18 à 26 ans (2)	101 €
	Adulte	Tous	170 €
	Sénior	Plus de 65 ans	105 €
PASS EVENEMENT GRAND PUBLIC (6)			
Pass événement 1 jours	Tous		3 €*
Pass événement 2 jours			5 €*
Pass événement 3 jours			7 €*
PASS CONGRES (3)			
Pass Congrès - pass 24h	Organisateurs de Congrès		3,20 €
Pass Congrès - pass 2 jours			5,20 €
Pass Congrès - pass 3 jours			7,20 €
Pass Congrès - pass 4 jours			8,20 €
Pass Congrès - pass 5 jours			9,20 €
Pass Congrès - pass 6 jours			10,20 €
Pass Congrès - pass 7 jours			11,20 €
AUTRES PRESTATIONS			
Billet groupe	Mairies, MJC écoles, associations		0,85 € + fourniture d'un BSC systématique : + 0,20€
Produit B to B – Billet Unitaire	Garages		1.70 € (prix incluant la fourniture système d'un BSC neuf
Supplément VTT pour la ligne du Semnoz été (4)	Tous		5 €*
Supplément Synchro Bus	Abonnés annuels "jeune" résidant dans le Grand Chambéry et étudiant au Grand Annecy		1 €
Carte Ourà!	Tous		5 €
BSC neuf			0,20 €
Duplicata / Reconstitution			10 €
Renouvellement de la carte Oûra			5 €
Etui supplémentaire pour CSC			1 €
Frais de dossier si résiliation anticipée			5 €
Frais de recouvrement en cas d'incident de paiement			6 €

*Les tarifs indiqués pour les titres occasionnels sont ceux du titre de transport uniquement. Ceci implique donc qu' 'ils soient rechargés sur un BSC déjà en possession du client. Dans le cas où le client ne dispose pas de support, celui-ci lui est facturé 0.20€.

- (1) CSS : Complémentaire Santé Solidaire – AME : Aide Médicale d'Etat via une attestation de la CPAM – QF CAF : Attestation de paiement de la CAF / MSA avec le nom des ayants droits et les prestations datant de moins de 3 mois (**l'attestation de quotient familial n'est pas valable**).
- (2) Le titre « Jeune » peut être souscrit jusqu'au dernier jour des **17 ans**, sachant que c'est la date de début de validité du titre qui est prise en compte. Pour les plus de **18 ans et moins de 26 ans** (dernier jour des 25 ans) qui poursuivent leurs études, la tarification « Jeune » sera accordée sur présentation d'un justificatif scolaire (attestation de scolarité ou carte étudiante pour l'année scolaire 2024/2025 ou celle de l'année en cours acceptée jusqu'au 30/09/2024).
- (3) Les « Pass Congrès » sont des titres délivrés avec une tarification préférentielle pour tout organisateur de congrès ou de manifestations se déroulant sur le territoire du Grand Annecy. Ces titres ne sont pas disponibles auprès du grand public et doivent faire l'objet d'une demande auprès du service commercial de la Sibra.
- (4) La ligne du Semnoz été (ligne S4) est accessible via la tarification Sibra en vigueur pour tous les passagers « piétons ». Pour ceux qui souhaitent monter avec un VTT, un supplément spécial VTT est vendu au prix de 5 € et distribué soit à l'Espace Sibra, soit auprès du conducteur. A l'Espace Sibra, ce supplément est chargé sur un BSC, auprès du conducteur c'est un ticket thermique. Le supplément VTT ne peut être chargé sur une CSC.
- (5) L'abonnement annuel combiné Sibra + J'ybus peut être souscrit soit auprès de la Sibra soit auprès de la Communauté de Communes Rumilly Terre de Savoie (service Transports). Il permet de voyager sur l'ensemble des deux réseaux de bus, de façon illimitée pendant la durée de validité (carte Ourà : + 5 €).
- (6) **Le Pass Événement est utilisable sur des événements définis au préalable par le Grand Annecy et sera disponible à la vente 5 jours avant le début de l'événement.** Contrairement au Pass 24h ou 7 jours ou Congrès, **l'utilisation du Pass Événement est calendaire**, ce qui signifie que la période de validité du pass commence à sa première validation et se termine à l'heure de clôture de service du dernier jour de validité choisi. Si l'événement n'est pas terminé et que le client souhaite prolonger ses déplacements, il devra acheter un nouveau Pass. **Il est valable uniquement sur les lignes du réseau Sibra.**
 - **Pour 2025, la liste des événements sont :** le Carnaval Vénitien (du 07 au 09/03), le Marathon du Lac d'Annecy (le 19/04), la Maxi-Race (du 30/05 au 01/06), l'Alpsman (le 07/06), le Tournoi International de Volleyball (du 08 au 09/06), le Festival International du Film d'Animation (du 08 au 14/06), la Fête de la Musique (le 21/06), le Triathlon International du Lac d'Annecy (le 29/06), la Fête du Lac (le 02/08), l'Ancilevienne (le 14/09), les Journées du Patrimoine (du 20 au 21/09), le High Five Festival (dates à préciser), le Festival du Livre – Lirôlac (du 27 au 28/09), le Retour des Alpes (le 11/10), la Foire Saint André (le 02/12). Liste susceptible d'être modifiée chaque année.
- (7) Les titres occasionnels bénéficiant d'une tarification spéciale (étudiant, solidaire...) ne peuvent être chargés que sur une CSC.

NB : Les transports scolaires sur le territoire des anciennes Communautés de Communes du pays de Fillière, du Pays d'Alby, de la Rive Gauche du Lac d'Annecy et de la Tournette (rive droite du lac) - hors réseau urbain - sont assurés par le Grand Annecy à travers des circuits scolaires spécifiques. Ces services relèvent d'un règlement d'exploitation dédié consultable sur www.grandannecy.fr - rubrique Transports scolaires. Sous certaines conditions, la carte de transport scolaire donne droit à un Aller/Retour par jour sur la ligne considérée en période scolaire et est commercialisée au prix de 80 € pour l'année. Cette carte comprend l'accès au réseau de bus Sibra urbain et interurbain.

Tarification hors Grand Annecy

Pour les lignes régionales interurbaines sortant du territoire du Grand Annecy, la tarification régionale est appliquée aux arrêts desservis hors Grand Annecy :

- Y21, Y22, Y51, Y62, Y63, 272 => renseignement auprès de l'antenne régionale des transports interurbains et scolaires en Haute-Savoie.

Le dispositif CAR + BUS s'applique sur ces lignes.

L'ensemble de ces titres de transport est délivré en gare routière d'Annecy.

Pour les lignes J4 et J5 entrant sur le territoire du Grand Annecy, la tarification définie par la Communauté de Communes Rumilly Terre de Savoie s'applique => renseignement et achat des titres auprès de la Communauté de Communes Rumilly Terre de Savoie (et de la Sibra pour l'abonnement combiné Sibra + J'Ybus).

Léman Pass

Afin d'améliorer la mobilité transfrontalière, un accord de coopération entre toutes les autorités organisatrices de la mobilité françaises et suisses du bassin concerné permet à la Sibra de commercialiser des titres de transport transfrontaliers sur carte Ourà.

Ces titres sont distribués exclusivement à l'Espace Sibra via le chargement sur carte Oûra. Seuls les trajets transfrontaliers incluant la zone 380 (Annecy) à destination de la Suisse sont disponibles à la vente. Les combinaisons possibles sont : zone 380 + parcours + zone et zone 380 + parcours.

Il s'agit d'une tarification multi-modale transfrontalière. La gamme tarifaire détaillée est disponible sur www.lemanexpress.com. Pour les trajets Annecy-Groisy via le Léman Express, une grille tarifaire spécifique est appliquée.

TITRES DE TRANSPORT GRAND ANNECY	Proposition Prix Zone Multimodale Grand Annecy <u>incluant la gare de Groisy</u>
Abonnement annuel tout public	450 €
Abonnement annuel – 26 ans	192 €
Abonnement mensuel tout public	55 €
Abonnement mensuel – 26 ans	27 €
Carnet de 10 voyages et autres titres	A définir

Modes de paiement

Titres de transport concernés	Modes de paiement
Billet sans contact auprès du conducteur	Espèces, chèque bancaire ou carte bleue via l'Appli Sibra <u>Non acceptés :</u> - billets de plus de 20 €, - carte bancaire (dans le bus), - porte-monnaie électronique.
Autres titres de transport	Espèces ou Chèque bancaire ou Carte Bancaire ou Mandat Postal
Abonnements annuels uniquement	- Espèces ou Chèque bancaire ou Carte Bancaire ou Mandat Postal - Prélèvements automatiques sur compte bancaire (les prélèvements automatiques sont effectués sur 10 mois pour 12 mois de déplacements)

> Cas du paiement des abonnements annuels en prélèvement automatique

Les abonnements annuels peuvent être réglés par prélèvement automatique sur le compte bancaire du payeur, et sous réserve d'acceptation du dossier par la Sibra. Le payeur de l'abonnement doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (justificatif à fournir). Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements annuels.

L'abonnement annuel par prélèvement automatique est souscrit pour une durée de 12 mois. Les prélèvements automatiques sont mensuels, effectués sur 10 mois pour 12 mois de déplacements et présentés au plus tôt le 10 de chaque mois. Le montant intégral de la création de la carte Oûra est prélevé lors de la première mensualité, soit 5 €.

L'abonnement annuel combiné Sibra + J'Ybus doit obligatoirement être payé au comptant, par espèces, chèque ou carte bancaire (pas de prélèvement automatique ni de paiement en plusieurs mensualités).

- **Mandat SEPA**

Le paiement par prélèvement est un paiement à l'initiative de la Sibra sur la base d'une autorisation préalable donnée par le payeur, matérialisée par un mandat SEPA.

Ce mandat signé par le payeur, autorise la Sibra à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Lors de la souscription d'un abonnement, le payeur devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références de ce mandat qui lui seront communiquées.

La Sibra transmettra au payeur un échéancier des prélèvements à venir préalablement à ceux-ci.

Il appartient au payeur de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais la Sibra de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat, via l'Espace Sibra et le formulaire dédié. 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 la Sibra en cas de litige.

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, la Sibra se réserve le droit de facturer au payeur les frais de gestion prévus en cas d'incident de paiement.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le payeur doit s'adresser à l'Espace Sibra, par écrit. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée d'un autre mandat SEPA portant sur un autre compte bancaire et du RIB de ce compte, valides de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements. A défaut, la prestation sera suspendue.

- **Changement de domiciliation bancaire**

En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire ou de compte bancaire, le client doit le signaler avant le 24 du mois en cours en se rendant à l'Espace Sibra, sur www.sibra.fr ou par courrier auprès de l'Espace Sibra pour une prise en compte à l'échéance suivante. A cet effet, le client remplit un nouveau mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

De tels changements ne sont pas possibles pour les abonnements présentant des impayés non régularisés.

- **Impayés**

La Sibra se réserve le droit de refuser tout nouvel achat d'abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert. En cas d'impayés, le titre est immédiatement suspendu et ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais de gestion.

La suspension des droits s'applique sur les abonnements annuels, trimestriels ou mensuels.

Tant que l'impayé n'est pas régularisé, la souscription de tout nouvel abonnement annuel sur le même compte bancaire n'est pas possible. Cette disposition concerne le payeur de l'abonnement et les abonnés qui s'y rattachent.

La régularisation des impayés s'effectue :

- à l'Espace Sibra uniquement,
- en CB ou espèces (pas de chèque ni prélèvement automatique),
- sur présentation physique de la carte support pour que les droits puissent être rétablis.

En cas d'impayés, la Sibra déclenche une procédure de contentieux qui s'applique à tous les types de titres, à l'égard du payeur et/ou du titulaire de l'abonnement concerné. Le payeur et/ou l'abonné reste redevable de la totalité des sommes dues sur son abonnement et des frais de gestion, y compris pendant la période de procédure et de suspension des droits. A ce titre les prélèvements automatiques à venir seront maintenus.

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement suspendu est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

4 - TARIFS RÉDUITS ET SPÉCIAUX

Tous les abonnés, y compris ceux bénéficiant de tarifs réduits ou spéciaux détaillés ci-dessous sont dotés d'une carte Oûra nominative avec photo sur laquelle sont chargés ou rechargés les titres de transport correspondant à leur profil.

Réductions pour tous ou tarifications préférentielles

❑ **Des réductions par profil d'âge** sont applicables :

- **Les enfants de moins de 3 ans** voyagent gratuitement à condition d'être accompagnés par un parent responsable d'eux. Les groupes d'enfants (maternelles, crèches, centres aérés, etc..) voyagent avec des titres Jeune ou des billets « groupe ».
- Seuls les jeunes âgés entre 3 et 18 ans, et les étudiants entre 18 et 26 ans (sur présentation d'une attestation de scolarité ou carte d'étudiant pour l'année scolaire 2024/2025 ou celle de l'année en cours acceptée jusqu'au 30/09/2024) peuvent bénéficier de la tarification « Jeune ». L'âge pris en compte correspond au dernier jour de la 17^{ème} année ou de la 25^{ème} pour les étudiants.
- **Les personnes de plus de 65 ans** bénéficient d'une tarification Senior.

❑ **Les bénéficiaires de la CSS** (Complémentaire Santé Solidaire), **de l'AME** (Aide Médicale d'Etat), ou d'un QF CAF / MSA inférieur à 560 ainsi que leurs ayants-droit, peuvent acquérir, sur présentation de justificatifs (attestation CSS ou AME en cours de validité ou attestation de paiement de la CAF / MSA datant de moins de 3 mois, carte d'identité et justificatif de domicile), les titres suivants avec une réduction de 50 % :

- 10 voyages Adulte,
- 10 voyages Jeune,
- 10 voyages Senior,
- Abonnement mensuel Tout Public,
- Abonnement annuel Adulte,
- Abonnement annuel Jeune,
- Abonnement annuel Senior.

Il s'agit de la tarification « solidaire ».

Ces titres sont exclusivement délivrés à l'Espace Sibra et nécessitent la création d'une carte Oûra (tarif 5 € - valable 5 ans). Les droits sont délivrés pour un an et sont rechargeables chaque année sur présentation des attestations nécessaires.

❑ **Les abonnements « Cap Emploi »**

Afin de favoriser la mobilité des personnes en recherche d'emploi, le Grand Annecy met à disposition des communes un abonnement spécifique destiné aux demandeurs d'emploi. Cet abonnement appelé « Cap Emploi » est délivré sur une carte Oûra (nominative avec photo) sur laquelle sont chargés ou rechargés des **abonnements de 6 mois glissants de date à date**. Ces titres sont délivrés gratuitement par l'Espace Sibra pour les demandeurs d'emploi résidant dans les communes d'Annecy, et par les Mairies ou les services sociaux du lieu de résidence pour ceux qui habitent dans l'une des autres communes du Grand Annecy. L'abonnement « Cap Emploi » est délivré sous réserve de respecter un certain nombre de conditions et de fournir les justificatifs suivants :

> Cadre général pour les personnes en recherche d'emploi

- L'attestation de situation de France Travail (74) du mois en cours
- L'avis de non-imposition de l'année précédente
- Une pièce d'identité et un justificatif de domicile (74) – de 3 mois

> Contrats aidés en recherche d'emploi

- La convention de contrat aidé
- L'avis de non-imposition de l'année précédente
- Une pièce d'identité et un justificatif de domicile (74) – de 3 mois

> Pour les bénéficiaires du RSA en recherche d'emploi

- L'attestation de paiement de la CAF (74) du versement de l'allocation du mois en cours
- L'avis de non-imposition de l'année précédente
- Une pièce d'identité et un justificatif de domicile (74) – de 3 mois

> Pour les personnes sans domicile fixe en recherche d'emploi

- L'attestation de situation de France Travail (74) du mois en cours
- Une pièce d'identité

Dans tous les cas ci-dessus, fournir une photographie d'identité récente et un justificatif de domicile.

Ces titres sont attribués en fonction des droits des bénéficiaires dans le respect des conditions définies par le Grand Annecy qui supporte la charge financière de cette disposition. Pour bénéficier de cette offre, les demandeurs doivent se rapprocher de la Sibra ou de la Mairie de leur domicile selon leur lieu de résidence.

- ❑ Dans le cadre des politiques sociales menées par certaines communes du territoire, les **personnes âgées de plus de 65 ans**, et sous certaines conditions de ressources, peuvent bénéficier d'un titre de transport pris en charge tout ou partie par la commune de leur domicile. Le titre proposé est l'abonnement annuel Senior plein tarif ou solidaire (pour les bénéficiaires de la CSS, de l'AME, ou d'un QF CAF / MSA inférieur à 560 €). Dans ce cas, chaque bénéficiaire devra disposer d'une carte Oûra personnelle et nominative sur laquelle seront chargés ou rechargés les titres souhaités. Pour bénéficier de cette offre, les demandeurs doivent se rapprocher de l'Espace Sibra pour les résidents de la commune d'Annecy ou dans les Mairies ou services sociaux du lieu de résidence pour ceux qui habitent dans l'une des autres communes du Grand Annecy.
- ❑ **Des titres Groupe**, indexés sur le tarif Jeune et commercialisés par l'Espace Sibra, sont réservés aux groupes d'enfants dans le cadre de sorties organisées par les collectivités ou écoles de la communauté d'agglomération du Grand Annecy. Un seul titre est vendu pour l'ensemble du groupe, mais doit être validé autant de fois que de personnes composant le groupe.
Ce titre prendra la forme d'un billet sans contact ou d'une carte sans contact sur lequel seront chargés ou rechargés les droits. Il devra obligatoirement être validé lors de la première montée et à chaque correspondance
Le chargement des voyages doit se faire impérativement à l'Espace Sibra, par tranche de 1 / 2 / 5 et 10 voyages. Le règlement peut se faire au comptant à l'Espace Sibra, ou peut faire l'objet d'une facturation à l'organisme ou l'établissement payeur qui doit être référencé à la Sibra. Des BSC neufs seront facturés systématiquement aux organismes (0.20€ par BSC) pour chaque nouvelle commande.

Partenariats et offres combinées

- ❑ Dans le cadre d'**opérations commerciales spécifiques** et sur demande du Grand Annecy, les titres 1 voyage vendus à bord des bus ou 10 voyages vendus chez les dépositaires et dans les autres canaux ainsi que les E-Tickets et les Tickets SMS, pourront bénéficier d'une extension de leur durée de validité portée à la journée entière (jour de l'oblitération) au lieu d'une heure. La tarification habituelle des titres est strictement maintenue, seule leur durée d'usage est étendue.
- ❑ Dans le cadre de l'**offre Déclic « CAR + BUS »**, une réduction de 50 % est accordée sur les abonnements annuels Jeune sur présentation de la Carte Déclic délivrée par l'Antenne Régionale des transports accompagnée d'un abonnement « 300 » ou « 400 » d'un transporteur interurbain.
Par ailleurs, pour les lignes interurbaines gérées par la Région ou le GLCT et entrant dans le Grand Annecy, un ticket « Aller » acheté chez le transporteur est valable 2 heures sur le réseau urbain à partir de la date et de l'heure indiquée sur le ticket. Le ticket « Aller-Retour » acheté chez le transporteur est valable sur le réseau urbain tout au long de la journée indiquée sur le ticket.
- ❑ Dans le cadre de l'**offre combinée Sibra / CITIZ**, une réduction de 15 % est accordée sur tous les abonnements annuels Sibra sur présentation de l'attestation annuelle délivrée par CITIZ. Sur présentation de tout abonnement annuel Sibra, une réduction de 50 % est accordée sur les frais de dossier CITIZ et 25 € de crédit de consommations sont offerts à chaque renouvellement.
- ❑ Suite à la délibération du 27 Avril 2023 et dans le cadre de grandes manifestations locales sur le territoire et sur demande du Grand Annecy, un « Pass Événement » est proposé à la vente. Le Pass événement est disponible à la vente 5 jours avant le début de l'événement à l'Espace Sibra, sur la boutique en ligne, sur l'application Tixipass, sur Oura.com, sur SNCF Connect et aussi via SMS.
L'utilisation du Pass Événement est calendaire, ce qui signifie que la période de validité du pass commence à sa première validation et se termine à l'heure de clôture de service du dernier jour de validité choisi. Si l'événement n'est pas terminé et que le client souhaite prolonger ses déplacements, il devra acheter un nouveau Pass. *(voir liste des événements concernés en page 6)*

Gratuité

- ❑ **Les grands invalides de guerre**, porteurs de la carte à double barre rouge ou bleue, leur guide, la « Tierce Personne » accompagnant un invalide civil porteur de la carte orange (invalidité à 80 %) sont transportés gratuitement.

- ❑ **Les anciens combattants, OPEX et veuves de guerre*** bénéficient de la gratuité des abonnements annuels (à savoir un abonnement Adulte pour les moins de 65 ans et un abonnement Senior pour les plus de 65 ans).

Pièces justificatives nécessaires et conditions à remplir :

- Etre domicilié dans l'une des communes du Grand Annecy
- Etre âgé de 60 ans et plus
- Etre ancien combattant (titulaire de la carte du combattant ou du titre de reconnaissance de la nation)
- Etre titulaire de la carte de ressortissante de l'ONACVG pour les veuves de Guerre et veuves d'ancien combattant.

Dossier complet à déposer exclusivement à l'Espace Sibra (21 rue de la gare, à Annecy).

- ❑ **Les personnes en situation de handicap*** adhérentes au service TPMR ou titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention Invalidité, Stationnement ou Priorité (mentionnant ou non le besoin d'accompagnant), ainsi que leur accompagnateur si la mention « Tierce personne obligatoire » ou « besoin d'accompagnement » est indiqué sur la CMI I, qui emprunte le réseau de bus hors service TPMR.
- ❑ **Les membres du personnel de la Sibra**, sur présentation de leur carte de service et dans le cadre de leur travail uniquement, sont transportés gratuitement.
- ❑ **Les Agents de la Police Nationale et Municipale et de la Gendarmerie Nationale** pendant leur service, sur présentation de leur carte de service, sont transportés gratuitement.
- ❑ **Les enfants de moins de 3 ans**, accompagnés d'un adulte responsable.
- ❑ **Les réfugiés Ukrainiens**, sur présentation d'un justificatif lors de la montée à bord et inscription préalable aux services scolaires.

*Création d'une carte Oura (5,00€)

5 - RÉILIATION

Résiliation à l'initiative du client

Les abonnements mensuels ainsi que les abonnements annuels ayant été souscrits avec un paiement par prélèvement automatique ne peuvent faire l'objet d'aucune résiliation et par conséquent d'aucun remboursement.

Seuls les abonnements payés comptant (CB, chèque, carte bancaire) peuvent faire l'objet d'une résiliation sous les motifs suivants :

- Déménagement,
- Changement d'établissement scolaire,
- Longue maladie, hospitalisation de longue durée (+ de 1 mois),
- Décès du client titulaire de l'abonnement.
- Changement de situation professionnelle (licenciement, retraites, démission, changement d'employeur).

Si l'abonné remplit l'une de ces conditions, il pourra solliciter la Sibra pour une demande de résiliation anticipée. Il devra en faire la demande impérativement avant le 24 du mois M pour une prise en compte le mois suivant, dit M+1, par courrier, par mail ou directement auprès de l'Espace Sibra et fournir toutes les pièces utiles à l'étude de sa demande.

En cas de résiliation d'un abonnement annuel payé comptant, le remboursement sera calculé en déduisant les mois utilisés du montant annuel. Chaque mois consommé sera valorisé au tarif de l'abonnement mensuel (soit 40€).

Lors de l'enregistrement de la demande, l'abonné devra s'acquitter d'une somme forfaitaire non remboursable de 5 € par abonnement.

Lorsque la demande a été effectuée avant le 24 du mois M, la résiliation sera considérée comme effective pour le mois M+1 après analyse et acceptation du dossier par la Sibra. Dans ce cas, un courrier de confirmation sera adressé au client et les droits de la carte seront désactivés à distance. Toutefois, le client pourra conserver sa carte Oûra.

Sachant que les abonnements sont souscrits pour une période glissante et que tout mois commencé est dû, la date d'interruption des droits ainsi que le montant de l'éventuel remboursement ne peuvent être indiqués au client qu'après étude du dossier par la Sibra, qui interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard avant le 10 du mois M+1 ou M+2 en fonction de la date de dépôt de la demande.

En cas d'impayé, le règlement des sommes dues doit impérativement être effectué auprès de l'Espace Sibra avant toute demande de résiliation. Dans le cas contraire, l'abonnement sera suspendu par la Sibra mais ne pourra pas être résilié.

Résiliation à l'initiative de la Sibra

L'abonnement peut être résilié de plein droit par la Sibra, par notification adressée au client, pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration ou falsification des pièces justificatives,
- En cas d'utilisation frauduleuse de la carte Oûra et d'infractions telles que détaillées dans le présent document,

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement résilié est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales. La Sibra se réserve par ailleurs le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un client dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

Modes de remboursement en cas de résiliation des abonnements annuels payés comptant

Tout abonnement annuel est valable pour 12 mois de déplacements. En cas de résiliation anticipée, les 2 derniers mois ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. Pour le Léman Pass, les conditions de remboursement propres à l'abonnement annuel mensualisé s'appliquent (voir Conditions Générales de Vente Léman Pass).

- o Abonnements réglés en espèces, par carte bleue et chèque bancaire :

Selon la date à laquelle la demande de résiliation est enregistrée, le dossier est analysé et le remboursement est effectué par chèque bancaire. Il est équivalent à la somme restante une fois déduits la valeur de la période d'utilisation du titre (calculée sur 10 mois et sachant que tout mois commencé est dû).

Rappel : la somme de 5 € est à verser au moment de la demande (voir rubrique « Résiliation à l'initiative du client » ci-dessus).

Exemples :

Annulation d'un abonnement annuel Jeune	80,00 €
Période d'utilisation du titre 1 mois x 40 €	- 40,00 €
→ Soit	<u>40,00 €</u>
Annulation d'un abonnement annuel Adulte	100,00 €
Période d'utilisation du titre 2 mois x 40 €	- 80,00 €
→ Soit	<u>20,00 €</u>

6 - UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT ET PRESTATION DE SAV

Validation du titre de transport

Conformément au règlement des bus, le titre de transport (billet sans contact ou carte sans contact), doit obligatoirement être validé sur un valideur lors de la montée dans le bus, ainsi qu'à chaque correspondance. En cas de contrôle, le défaut de validation entraîne la verbalisation du voyageur.

Toute utilisation frauduleuse du titre de transport par le client, en particulier celle de l'abonnement (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...), constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

Télédistribution des droits

Lorsque le client est déjà en possession d'une carte Oûra valide, le rechargement de ses droits achetés par correspondance ou sur la boutique en ligne (1, 2 ou 10 voyages, pass 7 jours et pass événement, abonnement mensuel, ou annuel) se fait à distance par nos services (télédistribution).

Pour les achats effectués sur la boutique en ligne, la télédistribution des droits s'effectue dans un délai de 12 heures après le paiement. Dans tous les cas, la validation dans un bus est obligatoire pour que les droits soient chargés sur la carte et doit être effectuée dans un délai de 30 jours maximum.

Pour les abonnements annuels payés par prélèvements automatiques, le délai pour valider l'abonnement dans un bus en cas de télédistribution est de 30 jours. Sans validation sous 30 jours, l'abonnement est annulé : le client doit se rendre à l'Espace Sibra pour régulariser son dossier et reste redevable de la première mensualité (représentée le mois suivant). Le nouveau contrat souscrit sera indépendant du précédent et, à ce titre, il ne pourra pas bénéficier de réductions familiales.

Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte de transport

En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa carte Oûra, le client doit le signaler à l'Espace Sibra. La carte de transport est alors automatiquement suspendue, ce qui constitue une manipulation irréversible : toute carte Oûra remplacée est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

Le remplacement de la carte de transport perdue, volée ou détériorée est facturé au client, selon le tarif en vigueur (10 € par carte y compris le coût du support). Les titres de transport figurant sur la Carte Oûra perdue, volée ou détériorée seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Le(s) titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Oûra et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité, ne feront l'objet d'aucun remboursement, même partiel.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente de la prestation serait refusée et la commande annulée.

Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement de la carte Oûra, si celui-ci vient d'une utilisation inadéquate de la part du client de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder, à ses frais, au remplacement de la carte Oûra. Les titres contenus dans l'ancienne carte seront rechargés gratuitement sur la nouvelle.

Toutefois, en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Oûra imputable à la Sibra et sous réserve du respect des précautions d'usage ci-dessous, le duplicata sera délivré gratuitement.

Précautions d'usage de la carte sans contact

La carte Oûra ne doit pas être soumise à des torsions, pliages, perçages, découpages à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.

Le valideur indique pour un billet sans contact le solde de voyages restant, et pour les abonnements il indique la fin de validité.

7 - BOUTIQUE EN LIGNE SUR SIBRA.FR

Pour utiliser la boutique en ligne sur www.sibra.fr, le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux présentes conditions générales.

Le client est personnellement responsable de l'utilisation du site, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales pourra entraîner le refus par la Sibra, à tout moment, de l'accès à la prestation proposée sur le site internet, quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

La Sibra se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la commande à partir du site (modes de recherche, restitution des informations...).

Définition des produits commercialisés dans la boutique en ligne sur www.sibra.fr

Cette boutique en ligne permet au client de créer sa carte Oûra et de charger les titres de transport qu'il souhaite et/ou de recharger des titres de transport sur une carte déjà en sa possession.

Les titres de transport vendus en ligne sont accessibles sur le site internet www.sibra.fr à la rubrique "Boutique en ligne" et concernent la création de la carte Oûra, le renouvellement des abonnements et l'achat de certains titres de transports.

Sont vendus en ligne en date du 01/07/2024 :

- Le 1 voyage
- Les 2 voyages
- Les 10 voyages Jeune / Adulte / Senior
- Les Pass 7 jours
- L'abonnement mensuel Tout Public
- Les abonnements annuels Jeune / Adulte / Senior
- Les Pass Evenement (1 jour, 2 jours, 3 jours).

Seuls certains titres figurant dans la gamme de prix tout public sont commercialisés au sein de la boutique en ligne. En conséquence, sont notamment exclus de la vente en ligne les titres ci-dessous (liste non exhaustive) :

- Le ticket à l'unité (vendu exclusivement à bord des véhicules et à l'Espace Sibra),
- Le titre CAR+BUS (délivré uniquement à l'Espace Sibra),
- Les titres accès préférentiels (bénéficiaires d'un QF CAF / MSA inférieur à 560 € ou de la CSS / AME),
- Les abonnés souhaitant payer par prélèvement automatique,
- Les tickets Supplément VTT Ligne Semnoz Eté,
- Tout autre produit ou prestation qui ne serait pas clairement indiqué et proposé à la vente.

Le paiement des produits sur la boutique en ligne s'effectue exclusivement en une seule fois par carte bancaire.

Inscription / connexion sur la boutique en ligne sur www.sibra.fr

Le client peut s'inscrire sur la boutique en ligne au moyen du bouton « S'inscrire ». Dans le processus d'inscription, un mail de validation de compte lui sera transmis pour vérifier que celui-ci a bien saisi une adresse valide lui appartenant.

Les informations demandées au moment de l'inscription sont les suivantes :

- Prénom / Nom
- Genre
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse
- Mot de passe (avec champ confirmation)

Une fois l'inscription sur le site réalisée, un mail sera transmis au client lui souhaitant la bienvenue. Il pourra désormais se connecter. En cas d'oubli de son mot de passe, le client aura la possibilité de recevoir sur sa boîte mail un lien pour réinitialiser son mot de passe.

Fonctionnalités de la boutique en ligne sur www.sibra.fr

➤ Rechargement de carte Oûra

Le client a la possibilité de recharger sa carte Oûra (en ayant au préalable sélectionné la carte à recharger). Les produits possibles sur la carte sont ceux décrits dans le paragraphe « Définition des produits commercialisés dans la boutique en ligne sur www.sibra.fr ».

Le client peut également consulter les titres disponibles sur sa carte.

Chaque ajout d'article au panier met à jour les titres achetable pour le client.

Pour recharger la carte, le client doit ajouter sa carte Oûra existante s'il est titulaire du compte sur la boutique en ligne, ou ajouter un nouveau voyageur en lui associant son numéro de carte / date de naissance si l'action concerne un membre de sa famille (enfant par exemple).

- Rubrique « Mes commandes »

Sur « Mes commandes », le client retrouve l'historique de ses achats.

Un délai de 12 heures est nécessaire après le paiement en ligne pour que celui-ci soit effectif. Passé ce délai, le client peut valider avec sa commande dans n'importe quel bus du réseau Sibra. Il est également possible de télécharger une facture en affichant le détail d'une commande.

- Rubrique « Gérer mes cartes »

Pour consulter le solde sur la carte, la page "Gérer mes cartes" permet pour chaque carte associée au compte de :

- Afficher les informations de la carte (nom, prénom, n° carte, etc...)
- Indiquer le statut de la carte (active, inactive, etc...)
- Préciser les titres disponibles sur la carte et leur statut
- Proposer un lien vers le rechargement.

➤ Commande de première carte Oûra

Le client peut commander une première carte Oûra sur la boutique en ligne sur www.sibra.fr. Il peut le faire pour lui-même ou pour un membre de sa famille : dans ce dernier cas, il doit ajouter un voyageur sur son compte. La carte Oûra est proposée aux mêmes conditions que sur les autres canaux de distribution et nécessite au minimum l'achat d'un produit sur la carte.

Les informations nécessaires pour commander sa carte sont les suivantes :

- Civilité / Nom / Prénom
- Date de naissance
- E-mail
- Téléphone
- Adresse
- Photo de la carte d'identité
- Photo d'identité

Enfin il sera demandé des pièces jointes complémentaires en fonction du profil client.

8 - E-TICKETS DANS LES APPLICATIONS TIXIPASS ET SNCF CONNECT

La Sibra propose la possibilité d'acheter des titres de transport dématérialisés via les Applications Tixipass et SnCF Connect sur un smartphone. Ces canaux de vente viennent en complément des canaux de distribution existants et nécessitent de la part de l'utilisateur de disposer d'un smartphone Android ou Apple, avec une connexion internet active et une charge suffisante pour la durée du voyage.

Les titres de transport vendus via les Applications Tixipass et SNCF Connect sont :

- 1 voyage,
- 2 voyages
- Tribu
- 10 voyages Adulte / Jeune / Senior
- Pass 7 jours
- Pass Evenement (1 jour / 2 jours / 3 jours).

Les prix de vente sont identiques aux prix publics. Les conditions et modalités d'utilisation sont également identiques aux titres issus de la gamme tarifaire en vigueur.

La démarche pour acheter un E-Ticket sur les Applications Sibra / Tixipass / SnCF Connect et les modalités pratiques sont les suivantes :

- Cliquer sur la rubrique « E-Tickets Sibra » dans l'Application Tixipass ou sur la rubrique « Autres Villes » puis, sélectionnez « Grand Annecy Réseau Sibra » sur l'Application SNCF Connect ;
- Créer un compte ; Acheter un titre, valable 1 heure (comme le ticket 1 voyage vendu dans le bus), 7 jours ou 1 jour, 2 jours ou 3 jours pour le Pass Evénement. L'E-Ticket est valable immédiatement à compter de son achat ;
- En montant dans le bus, scanner avec votre appareil un QR CODE sur l'un des autocollants placés dans le véhicule ;
- Au bout d'une heure ou 7 jours, la validité touche à son terme et un autre titre de transport est nécessaire ;
- L'utilisation du Pass Evénement est calendaire, ce qui signifie que la période de validité du pass commence à sa première validation et se termine à l'heure de clôture de service du dernier jour de validité choisi. Si l'événement n'est pas terminé et que le client souhaite prolonger ses déplacements, il devra acheter un nouveau Pass. (voir liste des événements concernés en page 6)
- Les correspondances sont possibles, en scannant à chaque montée dans le bus le QR CODE concerné ;
- Possibilité d'acheter plusieurs E-Tickets et de :
 - Valider plusieurs E-Tickets en même temps s'ils sont sur le même carnet,
 - Valider les E-Tickets les uns après les autres depuis le même mobile.
- Le paiement s'effectue par Carte Bancaire dans les Applications Sibra, Tixipass ou SNCF Connect ;
- En cas de paiement refusé par la banque du client postérieurement à l'achat, les frais de recouvrement en vigueur seront appliqués ;
- L'E-Ticket doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau Sibra ;
- En cas de fraude, les pénalités d'usage seront appliquées (voir indemnités forfaitaires en vigueur).

NB : Les conditions d'usage du E-ticket sont strictement les mêmes que celles du ticket 1 voyage. Seuls les modes et canaux de distribution diffèrent.

Contrôle des E-Tickets

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau Sibra, le client doit être en capacité de présenter son E-Ticket. Si le client ne peut montrer son E-Ticket à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du titre, notamment par exemple, titre effacé par erreur, batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la durée de validité du titre de transport ou toute autre cause de détérioration du E-Ticket le rendant illisible.

Le client ne peut en aucun cas céder son E-Ticket à un tiers. Toute cession du E-Ticket est considérée comme un acte de fraude.

9 - TICKETS SMS

Définitions

La signification des termes utilisés ci-après est la suivante :

- Client : désigne l'acheteur d'un Ticket SMS qui envoie une demande de titre de transport au numéro court 93740 par SMS depuis son téléphone mobile personnel ou professionnel.
- Ticket SMS : désigne un titre de transport qui constitue un contrat entre le client et le réseau de transport de la Sibra, et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile), « nominatif » en ce sens qu'il ne peut être utilisé que par le propriétaire du téléphone mobile sur lequel il a été commandé.
- Numéro de commande : désigne le numéro court SMS (93740) auquel le client doit envoyer une commande de titre de transport par SMS, accessible à tout Client disposant d'un numéro de téléphone français enregistré exclusivement chez les opérateurs Orange / Sosh / Bouygues Telecom / B&You, SFR / RED by SFR ou Free (aucun MVNO).

Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur le réseau de la Sibra.

La commande de « Ticket SMS » via le Numéro de commande est réservée aux clients ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité préalablement à chaque commande : toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client des présentes conditions.

Aucune condition particulière autre que celle de la Sibra ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de cette dernière, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Sibra, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

La Sibra se réserve le droit de modifier les termes des Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux ventes préalablement conclues. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la commande par le client.

Capacité

Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-dessous, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

Commande - Achat

Le client a la possibilité de passer sa commande de « Ticket SMS » uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de l'option SMS+.

➤ **Modalités d'achat du Ticket SMS**

Pour obtenir un « Ticket SMS », le client doit envoyer par SMS au Numéro de Commande le code de commande « BUS » pour un ticket unitaire « TRIBU » pour un ticket 4 personnes ou « EVENT1, 2 ou 3 » pour le pass événement de 1 à 3 jours (les majuscules et minuscules n'ont pas d'influence sur la validité du titre). Suite à sa commande, le client reçoit un SMS du Numéro de commande faisant office de titre de transport et constitutif du « Ticket SMS ».

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le client au Numéro de commande (code de commande non valide), le client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS par le Numéro de commande ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau de la Sibra et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le client doit envoyer de nouveau le code « BUS », « TRIBU » ou « EVENT1, 2 ou 3 » par SMS au Numéro de commande pour acheter un « Ticket SMS » et voyager de manière régulière sur le réseau de la Sibra.

Si le client ne reçoit pas de SMS de la part du Numéro de commande lui confirmant qu'il a bien acheté un « Ticket SMS », cela signifie que l'acte d'achat du « Ticket SMS » n'a pas été effectué. Le coût d'achat du « Ticket SMS » ne sera alors pas facturé au client. Afin d'obtenir un « Ticket SMS » valide, le client doit réitérer sa Commande.

Le client ne peut acheter qu'un seul « Ticket SMS » par SMS envoyé. Si des clients souhaitent voyager à plusieurs en achetant des « Tickets SMS », ils doivent chacun acheter un « Ticket SMS » à partir de leur téléphone portable ou acheter plusieurs « Tickets SMS » à partir d'un même téléphone. Dans ce cas, le client détenteur du téléphone qui servira à acheter les « Tickets SMS » doit envoyer le code de commande « BUS » par SMS au Numéro de commande autant de fois qu'il y a de clients (par exemple, le client doit envoyer 5 SMS au Numéro de Commande pour le compte de 5 voyageurs). Les « Tickets SMS » achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage sur le réseau de la Sibra. En cas de contrôle, tous les « Tickets SMS » reçus devront être présentés par le client aux vérificateurs de perception en charge du contrôle de validité des titres de transport.

Le client doit acheter son « Ticket SMS » avant de monter dans un des véhicules du réseau de la Sibra. Il est recommandé au client d'effectuer l'achat du « Ticket SMS » au plus tard quand le véhicule est à l'approche de l'arrêt auquel le client se trouve. En cas de contrôle, le vérificateur de perception vérifiera que le « Ticket SMS » a bien été acheté avant que le client monte dans le véhicule, et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule.

Pour pouvoir acheter son titre de transport par SMS, le client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui permet d'envoyer des SMS,
 - être physiquement en France, dans une zone géographique couverte par le réseau de son opérateur téléphonique,
 - s'assurer que son téléphone mobile reçoit le signal réseau permettant d'envoyer et de recevoir un SMS,
 - avoir une carte SIM française reconnue par les opérateurs téléphoniques français,
 - disposer d'un abonnement pour son téléphone mobile ou d'une carte prépayée disposant d'un montant suffisant pour acheter le « Ticket SMS » chez l'un des opérateurs téléphoniques français.
- Pour les téléphones portables professionnels mis à disposition par une entreprise au client, l'achat de « Ticket SMS » par le client est possible uniquement si l'option SMS+ a été activée.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau. Il appartient au client de s'assurer que le téléphone mobile dont il dispose est en mesure de commander et de recevoir un « Ticket SMS ».

➤ **Délais de rétractation**

Le « Ticket SMS » n'est ni modifiable ni annulable.

Tous les « Ticket SMS » vendus par la Sibra sont valables pour la seule date et les seuls horaires indiqués sur le SMS qui sont mentionnés sur chacun d'eux. De ce fait, conformément aux dispositions des articles L221-2-9° et L221-18 et suivants du Code de la consommation, les clients ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.

Prix - modalités de paiement et facturation

➤ **Prix de vente du « Ticket SMS »**

Le montant du prix d'un « Ticket SMS » est d'un euro et cinquante centimes (1,50 €) pour une validité d'une heure, le montant du prix d'un « Ticket Tribu » pour 4 personnes est de 5 € et le montant du prix d'un « Ticket SMS EVENT » varie selon la durée du pass : 1 jour = 3 €, 2 jours = 5 €, 3 jours = 7 €, ci-après « le Prix », en dehors du coût du SMS facturé par l'opérateur le cas échéant. En tout état de cause, le SMS envoyé par le client au Numéro de commande pour acheter le « Ticket SMS » est un SMS surtaxé.

➤ **Paiement et facturation « Ticket SMS »**

Le Prix du « Ticket SMS » est :

- ajouté à la facture mensuelle de téléphone mobile des clients détenteurs d'un abonnement téléphonique auprès d'un des opérateurs mentionnés dans les présentes,
- déduit de la somme restante sur la carte prépayée pour les voyageurs utilisant ce mode. Si le montant restant sur la carte prépayée est inférieur au prix de vente du « Ticket SMS », l'achat du « Ticket SMS » ne peut alors pas avoir lieu.

Confirmation de la Commande de « Ticket SMS »

Le « Ticket SMS » reçu par le client suite à sa commande contient les informations suivantes :

- le type de titre et la date de validité du « Ticket SMS »
- l'heure de début de validité du « Ticket SMS »
- l'heure de fin de validité du « Ticket SMS »
- le prix du titre
- le code de contrôle permettant de vérifier la validité du « Ticket SMS » par les vérificateurs de perception de la Sibra.
- un lien renvoyant vers les présentes Conditions Générales.

Ces informations permettent de prouver la validité du Ticket SMS et seront contrôlées par les vérificateurs de perception de la Sibra lors des contrôles.

Utilisation des « Tickets SMS »

Le « Ticket SMS 1h » et le « Ticket Tribu » sont valables uniquement sur les lignes du réseau de la Sibra durant les 60 minutes suivant la réception du SMS faisant office de « Ticket SMS », la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu.

Durant ces 60 minutes, le client peut effectuer plusieurs correspondances ou même un aller-retour uniquement sur le réseau de la Sibra. Si le client se trouve toujours dans un véhicule du réseau de la Sibra au-delà des 60 minutes, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau.

Le « Ticket SMS EVENT » est valable uniquement sur les lignes du réseau Sibra durant la validité du titre choisie, la durée de validité étant inscrite dans le SMS reçu et faisant référence à une durée calendaire. La validité du « Ticket SMS EVENT » touche à sa fin à l'heure de clôture de service du dernier jour de validité choisi. *(voir liste des événements concernés en page 6)*

Le « Ticket SMS » est valable sur l'ensemble des lignes du réseau de la Sibra et pour tous les modes de transport disponibles. ATTENTION, le Ticket SMS n'est pas valable sur les lignes régionales. Cette restriction s'applique même lors d'un voyage à l'intérieur du périmètre du Grand Annecy.

Le « Ticket SMS » étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure.

Le « Ticket SMS » doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau. Si le client efface par erreur le « Ticket SMS » de son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur.

➤ **Validation du « Ticket SMS »**

Le « Ticket SMS » consistant en un SMS sur un téléphone portable du client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des véhicules. Le « Ticket SMS », à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé même en cas de correspondance.

➤ **Contrôle du « Ticket SMS » par les vérificateurs de perception de la Sibra**

En cas de contrôle par les vérificateurs de perception de la Sibra, le client doit être en capacité de présenter son Ticket SMS.

➤ **Comportement du client lors du contrôle du « Ticket SMS »**

Lors d'un contrôle effectué par les vérificateurs de perception de la Sibra, le client doit présenter l'écran de son téléphone portable à l'agent assermenté afin que celui-ci puisse lire les informations présentes dans le « Ticket SMS » et scanner le code de contrôle à l'aide de son portable de contrôle ou recopier le code de vérification dans son portable de contrôle.

Sur demande, le client doit faire défiler le texte du « Ticket SMS », de façon à ce que l'agent assermenté puisse lire le « Ticket SMS » dans sa totalité et procéder à sa validation. Le téléphone portable doit être tenu par le client de manière à ce que l'agent assermenté puisse effectuer son contrôle. L'agent assermenté n'a donc pas à prendre en main le téléphone portable du voyageur.

Le titre acheté après le début de la session de contrôle est considéré non-valable par l'agent assermenté, l'affichage sur l'application de contrôle faisant foi. L'état du téléphone portable doit permettre une lecture optimale du titre SMS. À défaut, il est considéré comme non valable.

Validité du « Ticket SMS »

Si le client ne peut montrer son « Ticket SMS » à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du « Ticket SMS », notamment par exemple :

- batterie du téléphone déchargée,
- écran du téléphone cassé,
- téléphone perdu ou volé sur le temps de validité du titre de transport,
- toute autre cause de détérioration du « Ticket SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

Lors d'un contrôle, les vérificateurs de perception de la Sibra vérifient la validité du « Ticket SMS » grâce au code de contrôle présent dans le « Ticket SMS » sur le téléphone portable du client.

Pour être valable, le « Ticket SMS » doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra grâce à l'application de contrôle vérifier que le « Ticket SMS » est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, le client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

Si l'état du téléphone portable du client ne permet pas une lecture optimale du « Ticket SMS » (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc), le « Ticket SMS » peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté.

Transfert du « Ticket SMS »

Le client ne peut en aucun cas céder son « Ticket SMS » à un tiers. Toute cession du « Ticket SMS » est considérée comme un acte de fraude. En cas de cession du « Ticket SMS », le client s'expose à une amende au tarif en vigueur. Le client bénéficiaire de la cession du « Ticket SMS » s'expose à la même sanction.

Responsabilité et garanties liées au Numéro de commande

Il n'est pas garanti que le Numéro de commande soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Numéro de commande fonctionnera sans interruption ou pannes de réseau téléphonique, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par la Sibra.

En aucun cas la Sibra 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 Numéro de commande.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier ses aléas et risques liés à l'état du réseau. Le client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Durée

Les présentes Conditions Générales s'appliquent pendant la durée du service de vente de « Ticket SMS », et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des Conditions Générales.

Force majeure

Ni le réseau de la Sibra, ni le client ne manquent à leurs obligations contractuelles dans la mesure où leur inexécution résulte d'un cas de force majeure, notamment les incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, les tempêtes, inondations, tremblements de terre, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations incombant au client ou au réseau de la Sibra. La force majeure ne libère le client ou le réseau de la Sibra que sous réserve de l'invoquer, dans la mesure et pendant le temps de l'empêchement.

Démarchage et protection des données

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, le réseau de la Sibra peut être amené à contacter des clients du titre SMS pour des enquêtes. Le réseau de la Sibra s'engage à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit. Conformément à l'Article L121-20-5 du Code de la consommation, le Client peut s'opposer, de manière simple et gratuite, en utilisant le STOP SMS, en envoyant le mot-clé STOP au 93740.

Les données personnelles collectées (numéro de téléphone) font l'objet de traitements informatiques dont la finalité est la gestion et le suivi des relations commerciales. Elles sont destinées aux équipes de la Sibra et du Grand Annecy et ne sont pas transmises à une autre organisation.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et

à la libre circulation de ces données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des informations dans ce dispositif, il peut adresser un courrier à : **Sibra – Protection des données personnelles - 66 chemin de la Prairie - 74 000 Annecy**. Pour toute demande, la copie de la pièce d'identité doit être jointe.

10 - TITRES COMMERCIALISÉS SUR OURA.COM

Tous les titres de transport Sibra commercialisés sur la plateforme www.oura.com sont entièrement gérés par le prestataire Oûra.

Toutefois, l'ensemble des conditions générales de vente et du règlement intérieur s'applique de manière identique à tous les titres de transport acquis via ce canal de distribution complémentaire.

11 - RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Informations relatives aux données personnelles

Identité du Responsable du Traitement

- Le responsable de traitement est la **société intercommunale des bus de la région annécienne, sise 66 chemin de la Prairie, 74000 ANNECY**, qui exploite le réseau sous le nom « **SIBRA** » et dont le représentant est le **Directeur**.
- **Coordonnées du Délégué à la protection des Données**
La Sibra a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté : - soit par courrier adressé à SIBRA, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 Annecy, - soit par courrier électronique à securite@sibra.fr.

Finalités du traitement des données

La Sibra collecte et traite des données à caractère personnel nécessaires à son activité d'exploitant du réseau de transport public de voyageurs dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016.

De manière générale, les données sont collectées pour les finalités et selon les bases juridiques suivantes :

Bases juridiques	Finalités
Consentement des visiteurs du site internet et clients	Gestion des lettres d'information (newsletter) Gestion des cookies sur le site internet Alerte trafic par SMS Géolocalisation
Exécution du contrat ou exécution de mesures précontractuelles	La gestion de souscription et/ou de l'exécution du contrat de transport La gestion des commandes effectuée par l'intermédiaire de la boutique en ligne e-Agence La gestion de la délivrance et l'utilisation des titres de transport Gestion des réclamations et des résiliations Gestion des informations bancaires
Obligation légale (RGPD, art. 21)	Gestion du droit d'opposition
Intérêt légitime à améliorer les services de la SIBRA	Gestion de la relation commerciale Gestion des fraudes et des impayés Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du réseau Mesures de fonctionnement du système Réalisation d'enquêtes de satisfaction
Intérêt public	Transmettre des messages d'information prioritaire dans le cadre de l'organisation du transport en commun et de la garantie sécurité des personnes fréquentant le réseau (Alerte SMS)

Destinataires des données

En fonction des finalités, les destinataires des données sont les personnels de la **Sibra, du service marketing, du service administratif et financier, des ressources humaines et du service sécurité/fraude.**

La Sibra peut également être amenée à communiquer les données personnelles à des partenaires et des sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données pourront être communiquées aux autorités de police sur réquisition judiciaire. Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Durée de conservation

Les informations recueillies par la Sibra sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects. Les données de validation sont quant à elles anonymisées à brefs délais.

Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données les concernant. Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données. Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites. Sauf cas où le traitement répond à une obligation légale, le client peut à tout moment, pour un motif légitime, s'opposer au traitement des données le concernant.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande soit : - par courrier adressé à la SIBRA, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 ANNECY, - soit par courrier électronique à securite@sibra.fr.

L'ensemble des traitements mis en œuvre par la Sibra est recensé et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de la SIBRA et prochainement sur le site internet.

Protection des données

Toutes les données et informations contenues sur ce site font l'objet d'une protection au titre du droit d'auteur et des droits de propriété intellectuelle. La reproduction totale ou partielle des documents du « site » est autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé ; toute reproduction ou toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins est expressément interdite et est susceptible de constituer une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les bases de données figurant sur ce site, dont l'Editeur du site est producteur, sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection des bases de données.

Aucune information personnelle n'est collectée à l'insu de l'utilisateur. Ces informations pourront également être transmises à d'autres sociétés du groupe, sauf si l'utilisateur manifeste son refus en cochant la case interdisant à l'Editeur du site de le faire.

Les informations fournies par les utilisateurs devront être exactes, licites et ne pas nuire aux intérêts des tiers.

Registre des activités de traitement

Le présent site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés** (CNIL). En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, les utilisateurs disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui les concernent.

Pour exercer ce droit, s'adresser :

- Par courrier, à la SIBRA, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 ANNECY,

- Par courrier électronique à securite@sibra.fr.

Sauf mention contraire, les droits de copyright des documents et chacun des éléments créés pour ce « site » sont la propriété exclusive de l'Editeur du site. Toute reproduction totale ou partielle du contenu du site est donc prohibée, au sens de l'article L.713-2 du Code de la propriété intellectuelle.

Les lois gouvernant ce site sont les lois françaises et les Tribunaux compétents sont les tribunaux français.

Politique de protection des Données Personnelles à la Sibra / Registre des traitements de données à caractère personnel

La Sibra collecte et traite des données personnelles nécessaires à l'exercice de ses missions d'exploitant de transport public sous la marque Sibra. La Sibra s'engage à ce que la collecte et le traitement des données personnelles soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le responsable de traitement est la Sibra, sise 66, chemin de la Prairie, 74000 Annecy ; son représentant est le Directeur. La Sibra a désigné un délégué à la protection des données qui a pour mission de veiller au respect de la réglementation en vigueur.

La confidentialité des données personnelles au sein de la Sibra s'appuie sur la mise en œuvre d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information visant à garantir la protection de son système d'information contre les risques qui menacent sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité. Par ailleurs, une charte interne d'usage des systèmes et technologies de l'information définit strictement les conditions d'accès et les règles d'utilisation des moyens informatiques, télécoms et internet.

L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre par la Sibra est recensé et mis à jour dans le cadre d'un registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires, et des durées de conservations.

Ce registre est disponible au siège de la Sibra et prochainement sur le site internet.

Les personnes bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données les concernant. Elles peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de

leurs données. Elles peuvent à tout moment retirer leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Les demandes liées à l'exercice des droits sur les données doivent être adressées par écrit, adressé :

- Par courrier, à la Sibra, Protection des données personnelles, 66, chemin de la Prairie, 74000 ANNECY,
- Par courrier électronique à securite@sibra.fr.

Une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle, peut être engagée en cas de non-respect des droits informatique et libertés.

12 - RELATIONS CLIENTS

Réclamation

Pour toute contestation, le client pourra écrire à l'Espace Sibra - 21 rue de la Gare - BP 202 - 74005 ANNECY Cedex ou par mail sur sibra@sibra.fr. Le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire, le cas échéant, toutes pièces utiles au traitement de sa demande.

Par ailleurs, le client est informé que le Service Clients Sibra ne traitera aucune réclamation liée au manquement de l'un de ses Partenaires.

Médiation

Conformément aux articles L 611-1 et suivants du code de la consommation, un médiateur de la consommation peut être sollicité en vue de la résolution amiable de tout litige. Contact : Association des médiateurs Indépendants d'Ile de France (A.M.I.D.I.F.), 1 place des Fleurs – 77100 Meaux, contact@amidif.com / www.amidif.com

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR BUS ET CARS

Le présent règlement est considéré comme accepté par les usagers du service de transport public régulier mis en place par la Sibra sur ses lignes urbaines et interurbaines.

La possession de tout titre de transport ainsi que le voyage sur le réseau de la Sibra impliquent la connaissance et l'acceptation intégrales du présent règlement.

13 - GÉNÉRALITÉS

Afin d'utiliser le réseau de transport dans les meilleures conditions, les clients peuvent trouver l'ensemble des informations nécessaires auprès de différents services et canaux d'information :

- A l'Espace Sibra situé 21 rue la Gare à Annecy,
- Par téléphone auprès du service client au 04.50.10.04.04,
- Sur le site internet www.sibra.fr,
- Sur l'Appli Sibra,
- A travers toute la documentation commerciale et les fiches horaires mises gratuitement à disposition,
- Aux points d'arrêts (poteaux ou abribus),
- Dans les véhicules.

La montée dans le véhicule s'effectue :

- Obligatoirement par la porte avant dans un bus standard (simple) ou un car,
- Principalement par la porte avant dans un bus articulé et par toutes les portes en période d'affluence à condition de posséder un titre de transport valide,
- Par la porte du milieu dans les bus standards pour les personnes avec poussettes, en fauteuil roulant,
- Obligatoirement en validant son titre de transport sur les valideurs à chaque montée et pour toute correspondance.
- En l'absence de titre de transport, en achetant un billet unitaire auprès du conducteur.

Dispositions particulières à l'égard des personnes à mobilité réduite :

Dans le cadre du règlement (UE) n°181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport), la Sibra respecte les différentes obligations concernant les droits des personnes à mobilité réduite (PMR) et favorise l'accès à ses véhicules.

A bord des véhicules du réseau de transport, des places sont réservées aux PMR dans l'ordre de priorité ci-dessous :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte « station debout pénible »,
- Personnes souffrant de déficience visuelle,
- Personnes en situation de handicap ou invalides en possession d'une carte « station debout pénible »,
- Femmes enceintes,
- Personnes âgées,
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs. Chaque voyageur doit être attentif aux autres et céder immédiatement sa place aux personnes à mobilité réduite si elles en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de la Sibra.

Il est recommandé :

- De préparer sa monnaie avant de monter dans le véhicule,
- De monter par la porte avant,
- De se diriger vers le fond du véhicule pour éviter les bousculades,
- D'occuper les places disponibles en respectant les places assises prioritaires ou de se tenir aux barres verticales prévues à cet effet,

- De respecter la tranquillité de tous en évitant de faire trop de bruit,
- De conserver son titre de transport, valide et en bon état jusqu'à la descente du véhicule, exigé en cas de contrôle, de réclamation ou d'accident,
- De ne pas parler au conducteur ni le distraire pendant la conduite,
- D'adopter un comportement citoyen et convenable (être discret en utilisant un téléphone portable, ne pas faire trop de bruit ni diffuser de musique trop forte, respecter autrui, etc...),
- De porter une tenue vestimentaire correcte et décente (pas de torse nu ni de maillot de bain sauf pour les jeunes enfants).

Il est interdit :

- De bloquer volontairement les portes,
- De monter dans le véhicule en état d'ébriété et/ou sous l'emprise de substance pouvant agir significativement sur le comportement,
- De fumer et de vapoter à bord des véhicules,
- De chahuter, bousculer ou se battre,
- De tenir des propos injurieux, diffamatoires ou avoir des propos agressifs envers un agent de la Sibra et les autres voyageurs,
- De s'asseoir ou de s'allonger à même le sol,
- De jeter les papiers au sol,
- De manger et boire à bord des véhicules et de laisser tout détritrus,
- De consommer des substances illicites à l'intérieur des véhicules,
- De mettre les pieds sur les sièges ou de détériorer les véhicules ou le matériel qui s'y trouve,
- De cracher,
- D'uriner,
- D'accéder au véhicule dans une tenue ou un état d'hygiène susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- De monter ou descendre du véhicule autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente du véhicule,
- De monter ou de descendre du véhicule ailleurs qu'aux points d'arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté,
- De s'aggriper à l'extérieur du véhicule,
- De modifier ou de déranger, sans autorisation, le fonctionnement normal des équipements installés dans les véhicules,
- D'abandonner ou de déposer, sans surveillance des matériaux ou objets,
- D'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs,
- De transporter des matières ou objets qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs,
- D'utiliser, sans autorisation, les véhicules comme engin de remorquage.

14 - ARRÊTS

Tous les arrêts sont facultatifs. Au point d'arrêt, il est nécessaire de faire un signe clair, en tendant le bras et assez tôt, au conducteur pour obtenir l'arrêt du véhicule. A l'intérieur, l'arrêt doit être demandé en appuyant sur le bouton "arrêt demandé".

Aucun arrêt n'est accepté en dehors des arrêts officiels pour des raisons de sécurité et de responsabilité.

Lors de l'arrivée aux arrêts « terminus » des lignes, tous les voyageurs doivent obligatoirement descendre des véhicules.

Les voyageurs ont l'interdiction de prendre place dans le véhicule au-delà du terminus.

Les règles préconisées afin d'assurer la sécurité des voyageurs et de prévenir les accidents lors de l'approche du point d'arrêt par les véhicules de transport en commun sont les suivantes :

- Etre présent au point d'arrêt quelques minutes avant l'heure prévue du passage du véhicule,
- Bien observer les règles de circulation à pied entre le domicile, le point d'arrêt et le lieu de destination,
- Ne pas se bousculer en attendant le véhicule,
- Ne pas jouer sur les aires réservées à l'arrêt du véhicule,
- Ne pas dégrader le matériel et ne pas laisser de déchets au point d'arrêt,
- Ne pas abandonner ou déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets au point d'arrêt,

- Ne pas enlever ou détériorer toute information intéressant le service de transport public de voyageurs apposée au point d'arrêt ou la publicité régulièrement apposée,
- Rester en retrait à l'arrivée du véhicule, jusqu'à son arrêt complet,
- Ne pas se précipiter sur les portes,
- Laisser monter en priorité les personnes à mobilité réduite, ainsi que leur éventuel accompagnateur, puis les plus jeunes voyageurs,
- Ne pas courir après le véhicule si celui-ci a déjà démarré.

Après sa descente du véhicule, le voyageur ne s'engage pas sur la chaussée tant que le véhicule est au point d'arrêt. Il se met en retrait et attend que le véhicule soit suffisamment éloigné et offre une bonne visibilité pour traverser la chaussée en toute sécurité.

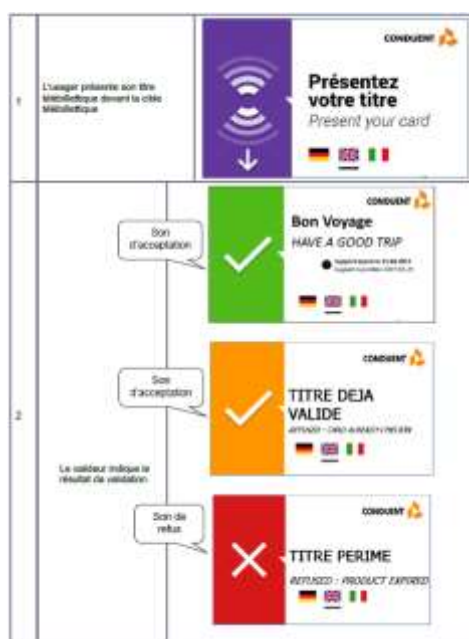
15 - VALIDATION - CONTRÔLES

Ce qui est obligatoire :

- En montant dans le véhicule, le voyageur doit valider son titre de transport en présentant son billet ou sa carte sans contact devant le valideur. En cas d'absence ou de panne du valideur, le voyageur doit se signaler auprès du conducteur.
- La validation est obligatoire pour tout déplacement, dès la première montée dans le bus et pour toute correspondance.

Lors de la validation, le système indique au voyageur :

- Le solde des voyages restants dans le cas de billets occasionnels,
- La date de fin de validité pour les Pass,
- Un message informant l'arrivée prochaine de la fin de validité pour les abonnements.



Pour tout trajet, il est indispensable de valider son titre de transport et de le présenter au Vérificateur de Perception à chaque contrôle effectué sous peine de verbalisation prévue par les textes légaux.

Le titre de transport valable doit être conservé pendant tout le voyage et sera exigé en cas d'incident dans le véhicule comme justificatif d'assurance. Par ailleurs, en cas d'incident ou d'accident dans le bus, toute déclaration doit être faite immédiatement auprès du conducteur et dans un délai de 48 heures ouvrables au dépôt de la Sibra – 66 chemin de la Prairie BP 99, 74003 ANNECY CEDEX.

Tout titre de transport doit être conservé en bon état afin qu'il puisse être validé.

L'achat ou la validation d'un titre de transport n'est pas possible au moment du contrôle.

Ce qui est interdit sous peine d'être considéré en situation irrégulière ou en fraude :

- d'utiliser le réseau de transport sans titre de transport,
- d'utiliser le réseau de transport avec un titre de transport non valable,
- d'utiliser le réseau de transport avec un titre de transport non validé,

- d'utiliser un titre ou un abonnement de transport ayant fait l'objet d'une modification quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- de faire profiter d'un titre de transport nominatif à un autre voyageur,
- de profiter d'un titre de transport nominatif appartenant à un autre voyageur,
- de refuser de payer un titre de transport lors de la montée dans un véhicule,
- de refuser de présenter un titre de transport lors d'un contrôle,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé.

Cas particulier des lignes interurbaines

Sur les lignes interurbaines Sibra, des cars assurent le service. Ceux-ci sont équipés de pupitres sur lesquels les conducteurs commercialisent le ticket unitaire à travers l'édition d'un ticket thermique. Ce ticket thermique offre les mêmes conditions de mobilité qu'un ticket vendu à bord des lignes urbaines. Il présente un QR Code qui doit être obligatoirement scanné en cas de correspondance.

16 - CORRESPONDANCE

Les billets 1 voyage, 2 voyages, tribu ou 10 voyages sont valables pour 1h de déplacement (y compris un aller/retour sur la même ligne). En cas de correspondance effectuée impérativement dans l'heure, la validité du ticket est étendue au-delà d'une heure et jusqu'à la fin du trajet. Toutefois, un aller-retour sur la même ligne n'est pas considéré comme une correspondance et doit donc s'effectuer dans l'heure.

Par exemple, un voyageur qui monte dans le bus à 7 h 23 a le droit de voyager sur le réseau ou de faire correspondance jusqu'à 8 h 23. Dans ce cas, la correspondance ayant été effectuée dans l'heure, il peut utiliser le même ticket jusqu'à la fin de son trajet.

Le client doit valider son billet ou sa carte sans contact sur le valideur dès sa montée dans le bus et à chaque correspondance. L'absence de validation conduit à la verbalisation.

17 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Sont acceptés :

- Les petits animaux domestiques convenablement enfermés (panier fermé, petite cage aérée...).
- Les chiens-guides accompagnant les personnes à mobilité réduite, à côté de leur maître. Ils sont admis sans restriction de taille à condition d'être tenus en laisse.
- Les bagages à mains portés par le voyageur (uniquement les petits colis), conservés sur les genoux sans gêne pour les autres passagers.

Sont acceptés selon affluence dans le véhicule et à l'appréciation du conducteur :

- Les chiens tenus en laisse et muselés, hors chiens de 1^{ère} catégorie.
- Les poussettes maintenues par un adulte et placées dans l'espace prioritaire (face à la 2^{ème} porte) avec les freins enclenchés. Les poussettes dépliées peuvent être refusées par le conducteur, si elles sont susceptibles soit d'incommoder, de gêner les voyageurs soit de constituer un risque d'accident, pour des raisons de sécurité (notamment en cas de très forte affluence). Dans les cars, les poussettes sont obligatoirement mises en soute.
- Les skis ou surfs tenus verticalement et calés (ou en soute pour les cars).
- Les vélos pliants et les trottinettes pliantes, maintenus pliés et tenus à la main (ou en soute pour les cars).

Sont interdits :

- Les chiens de 1^{ère} catégorie au sens de l'article L.211-12 du code rural et de la pêche maritime.
- Les chaussures de ski alpin aux pieds, les patins à roulettes aux pieds, les rollers aux pieds, les skate-board aux pieds, les cyclomoteurs et scooters électriques.
- Les vélos non-pliants (acceptés uniquement sur la ligne du Semnoz l'été où un aménagement spécial à l'intérieur du véhicule est prévu à cet effet).
- Les objets dangereux tels que : jerricanes d'essence, bouteilles de gaz, aérosols et autres produits inflammables.
- Les objets lourds et encombrants.

NB : Le propriétaire d'un objet transporté peut être rendu responsable des dégâts et dommages causés par ledit objet aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport.

Les agents de la Sibra peuvent refuser l'admission de certains objets s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou de gêne pour les autres voyageurs.

Règles applicables aux animaux autorisés à monter à bord du véhicule :

Le porteur de l'animal demeure entièrement responsable de son animal. La Sibra ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Le propriétaire de l'animal peut, en revanche, être rendu responsable des dommages et dégâts occasionnés par ledit animal aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installation du réseau de transport.

18 - OBJETS TROUVÉS

Tout voyageur trouvant un objet perdu à bord d'un véhicule ou dans un espace affecté au service de transport est invité à le remettre au conducteur ou à l'Espace Sibra ci-dessous indiqué.

Les objets trouvés sont mis à disposition pendant 8 jours maximum à l'Espace Sibra (04.50.10.04.04), 21 rue de la Gare à Annecy ou aux guichets des transporteurs en gare routière, pour être récupérés. Toutefois, Il est précisé que la Sibra se dégage de toute responsabilité concernant la conservation de ces objets, que ce soit en matière de perte, de dégradation ou de vol.

La Sibra ne pourra donc pas être tenue responsable des conséquences des pertes, vols ou accidents dont les bagages ou colis auront été l'objet, ni des dommages causés à ces objets.

Le propriétaire d'un objet peut, en revanche, être rendu responsable des dégâts et dommages causés par ledit objet aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport.

Les agents de la Sibra peuvent refuser l'admission de certains objets trouvés s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou de gêne.

19 - VERBALISATION

Peuvent être exclues ou verbalisées, toutes les personnes qui ne respectent pas les textes relatifs à la « Police des Transports Publics Urbains et Interurbains » et qui sont :

En situations irrégulières telles que :

	Règlement sous 48h*	Règlement entre 2 et 30 jours	Règlement sous 30 jours à 3 mois	Règlement au-delà de 3 mois
Fait l'objet d'une contravention de 3 ^{ème} classe (Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019**), le fait de :				
1) Voyager sans titre de transport 2) Ne pas être en mesure de présenter à l'agent verbalisateur, un titre de transport valable ou dûment validé de toutes les mentions utiles ou nécessaires	45 €	50 €	50 €	180 €
Frais de dossier	0 €	10 €	50 €	
Somme totale due	45 €	60 €	100 €	
Fait l'objet d'une contravention de 3 ^{ème} classe (Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019**), le fait de :				
3) Fumer dans un véhicule affecté au transport public collectif de voyageurs, dans une gare ou une dépendance du domaine public ferroviaire accessible au public hors emplacement mis à disposition des fumeurs article R. 3512-01 du code de la santé publique.	68 €	68 €	68 €	180 €
Frais de dossier	0 €	15 €	50 €	
Somme totale due	68 €	83 €	118 €	
Les infractions de 4 ^{ème} classe : Montant de l'amende forfaitaire majorée 375 € (AFM°, Frais de dossier 50 € (FD))				
Fait l'objet d'une contravention de 4 ^{ème} classe (Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019**), le fait de :				
4) Ne pas respecter les mesures de police 5) Prendre place ou demeurer dans un véhicule au-delà du terminus 6) Empêcher la fermeture des portes d'accès ou de les ouvrir 7) Entrer ou de sortir du véhicule sans respecter les dispositions prévues par le transporteur 8) Introduire des armes, matières ou objets en violation des dispositions du décret 9) Introduire un animal appartenant aux première et seconde catégories de dangerosité 10) Utiliser sans autorisation un véhicule affecté au transport public de voyageur comme engin de remorquage	150 €	150 €	150 €	375 €

11) Cracher, d'uriner ou de détériorer ou souiller de quelque manière que ce soit ces espaces ou véhicules ou le matériel qui s'y trouve 12) Modifier ou déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements 13) Enlever ou détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs ou de marchandises, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les véhicules, ou les zones prévues à cet effet 14) Venir troubler la tranquillité des autres voyageurs dans les véhicules ou locaux affectés au transport public, par des bruits ou des tapages ainsi que par l'usage d'appareils ou instruments sonores, 15) Abandonner ou de déposer sans surveillance des matériaux ou objets 16) Circuler sur un engin motorisé ou non, dans des espaces affectés au transport public de voyageurs autres que ceux autorisés 17) Se trouver en état d'ivresse manifeste dans tout espace affecté au transport public des voyageurs 18) Refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés			
Frais de dossier	0 €	10 €	50 €
Somme totale due	150 €	160 €	200

* Dès la verbalisation, l'amende peut être réglée via le site internet de la Sibra <https://www.sibra.fr/payer-mon-amende-en-ligne/> ou auprès de l'agence commerciale et ce durant 48 heures avant que le montant ne soit majoré de 45 à 60 euros.

** Deuxième partie, livre II, titre IV, chapitre II du code des transports. Décret n°2019-726 du 9 juillet 2019 relatif aux dispositions des titres IV, V et VI du livre II de la deuxième partie réglementaire du code des transports et comportant diverses dispositions relatives à la sûreté des transports.

Toute utilisation irrégulière ou frauduleuse de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. A défaut d'être porteur d'un titre de transport, le client est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement lorsqu'il est avéré que le titulaire de la carte est l'auteur ou le complice de la fraude sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

Les sommes versées au titre de l'abonnement frauduleusement souscrit resteront à titre de pénalités.

Cas particuliers d'infractions :

o Non validation du titre de transport

La mise en place de la billettique nécessite la validation du titre de transport à chaque trajet, correspondances comprises. Le non-respect de cette obligation constitue une contravention de la 3^{ème} classe, objet du motif n°02 du tableau ci-dessus (titre de transport non valable) sauf pour les titulaires d'abonnement en cours de validité.

Les abonnés doivent être muni d'un abonnement en cours de validité et le valider. Le défaut de validation pourra coûter 5 €. Le paiement s'effectue en priorité par internet sur le site de la Sibra (<https://www.sibra.fr/payer-mon-amende-en-ligne/>) ou à défaut auprès de l'Espace Sibra sis 21 rue de la gare. Ce paiement doit intervenir dans les 48 heures qui suivent la verbalisation. Au-delà de ce délai et jusqu'au 8^{ème} jour suivant la date de verbalisation, le montant de l'amende sera porté à 25 €. A défaut de paiement, l'abonnement pourra perdre sa validité sur le réseau jusqu'à régularisation de la somme due par son titulaire.

o Non port du masque dans les bus et/ou les abribus et non-respect de la distanciation

Les voyageurs doivent respecter toutes les règles juridiques en vigueur pour faire face aux crises sanitaires, notamment à l'épidémie de covid-19, telles que les obligations de port obligatoire du masque dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs.

En cas de non respect, des sanctions peuvent être appliquées conformément aux règles juridiques en vigueur.

Règlement de la transaction

Le règlement de la transaction s'opère soit sur le site Internet de la Sibra (<https://www.sibra.fr/payer-mon-amende-en-ligne/>), soit auprès de l'Espace Sibra (21 rue de la Gare à Annecy) ou encore par correspondance au siège social de l'entreprise (Sibra, BP 99, 74003 Annecy Cedex) dans les délais fixés sur le procès-verbal rédigé par un vérificateur de perception, sur présentation d'une pièce d'identité.

Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

A défaut de règlement dans un délai de 3 mois, le dossier sera transmis à l'Officier du Ministère Public.

Réclamation

Le contrevenant pourra adresser une réclamation écrite et motivée justifiant de son refus de payer l'indemnité à la Sibra. Si celle-ci est rejetée, le contrevenant devra s'acquitter du règlement de l'indemnité forfaitaire dans le délai de 3 mois prévu par l'art. 529-4 du code de la procédure pénale. Toutes nos conditions générales relatives à la fraude sont disponibles sur notre site internet www.sibra.fr

Conditions particulières concernant les abonnements

- Toute personne abonnée à jour de ses règlements mais n'étant pas en possession de sa carte au moment du contrôle se verra remettre une indemnité forfaitaire pour défaut de titre de transport. Il lui appartient de se rendre dans les 48 heures à l'espace Sibra afin de présenter sa carte. Cette démarche aura pour effet de ramener le montant de l'indemnité forfaitaire de 60 à 5 euros. En cas de présentation de la carte d'abonnement entre le 2^{ème} et le 8^{ème} jour après la verbalisation, le montant de l'indemnité forfaitaire sera ramené de 60 à 25 euros. Au-delà des 8 jours, le montant de l'indemnité forfaitaire sera maintenu à 60 euros et la carte pourra perdre sa validité sur le réseau jusqu'à régularisation de la somme due par son titulaire
- Dans l'attente de la réalisation d'un abonnement, un imprimé « reçu règlement » tamponné « vaut titre de transport » permet de voyager jusqu'à la date indiquée. Ce délai est nécessaire pour réaliser l'abonnement. Passé cette date, si le voyageur ne présente pas l'abonnement qui lui a été remis par la Sibra, il se trouve en infraction et doit être verbalisé.

Conditions de validité du E-ticket et du Ticket SMS lors des contrôles

L'état du téléphone portable doit être chargé et permettre une lecture optimale du E-Ticket ou du Ticket SMS. A défaut, il sera considéré comme non-valable par le contrôleur. Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique et en particulier les aléas et risques liés à l'état du réseau.

Toutes nos conditions générales relatives à la fraude sont disponibles sur notre site internet www.sibra.fr.

Concernant certaines incivilités et les délits commis à l'encontre du personnel de la Sibra

En cas d'infraction commise à l'encontre d'un agent de la Sibra ou de ses sociétés sous-traitantes, des peines prévues par le code pénal sont applicables.

L'outrage adressé à un agent d'un exploitant du réseau de transport public est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 Euros d'amende, et d'un an d'emprisonnement et de 15 000 Euros d'amende lorsqu'il est commis en réunion.

De plus, la loi prévoit que toute violence envers un agent d'un exploitant du réseau de transport public de voyageurs peut être sanctionnée par trois ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 Euros. Pour une incapacité totale de travail de plus de huit jours, la peine peut être de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 Euros d'amende.

Les menaces et actes d'intimidation commis contre un agent d'un exploitant du réseau de transport public sont également répréhensibles conformément à l'article 433-3 du code pénal.

L'article L.2242-6 du code des transports prévoit une peine de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende pour le fait de voyager, de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de cinq contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

20 - AUTRES SERVICES

Les services à la demande « Sibra à la Demande » et « Sibra Access » sont régis par des Conditions Générales d'Utilisation spécifiques, disponible en ligne et téléchargeable sur <https://mobilités.grandannecy.fr/sibra-a-la-demande-csg-1410>. La gamme tarifaire Sibra s'applique sur

ces deux services à la demande (*hors gratuité estivale – du 01/07 au 31/08 – sur le service Sibra à la Demande*).

Dans les véhicules « Sibra à la Demande » et « Sibra Access », tous les titres sur CSC sont acceptés et un contrôle de validité est effectué par le conducteur grâce à un appareil portatif. Le client peut également acquérir un titre 1 voyage auprès du conducteur aux conditions Sibra en vigueur (via délivrance d'un billet 1 voyage sur BSC).