

L'an deux mille vingt-cinq, le trois février à 10h00, le Comité Syndical de Nouvelle-Aquitaine Mobilités, légalement convoqué, s'est réuni en séance ordinaire sous la Présidence de **M. Renaud LAGRAVE**, son Président,

Convocation faite le 24 janvier 2025

Nombre de délégués en exercice : 48

Nombre de délégués présents : 24

Nombre de votants : 30

Nombre de voix : 110

Présents titulaires (21) :

Monsieur Frankie ANGEBAULT pour la Communauté urbaine du Grand Poitiers
Madame Sylvie AUBERT pour la Communauté urbaine du Grand Poitiers
Monsieur Benoist AULANIER représentant des Communautés de Communes
Monsieur Thierry AUROY-PEYTOU pour la Communauté d'agglomération Bergeracoise
Monsieur Bertrand AYRAL pour la Communauté d'agglomération de La Rochelle
Monsieur Mathieu BERGÉ pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Madame Catherine BERNARD pour la Communauté d'agglomération Val de Garonne
Monsieur Michel CAPERAN pour le Syndicat Mixte Pau Béarn Pyrénées Mobilités
Monsieur Alain DUBOURDIEU pour la Communauté d'agglomération du Grand Dax
Monsieur Jacky EMON pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Monsieur Jean-Pierre ETCHEGARAY pour le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour
Monsieur Christophe FUMEY pour le Syndicat Sud-Gironde Mobilités
Monsieur Michel GERMANEAU pour la Communauté d'agglomération du Grand Angoulême
Monsieur Renaud LAGRAVE pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Monsieur Alain LECOINTE pour la Communauté d'agglomération du Niortais
Monsieur Hindeley MATTARD pour la Communauté d'agglomération du Grand Châtelleraut
Monsieur Frédéric MELLIER pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Madame Line MEODE pour la Communauté d'agglomération de La Rochelle
Monsieur Christian PRADAYROL pour la Communauté d'agglomération du Bassin de Brive
Monsieur Clément ROSSIGNOL PUECH pour Bordeaux Métropole
Monsieur Patrick ROUGEOT pour la Communauté d'agglomération du Grand Guéret

Présents suppléants (3) :

Madame Marie-Christine BOURDIEU pour la Communauté d'agglomération du Marsan
Monsieur Gérard CHAUSSET pour Bordeaux Métropole
Monsieur Thierry MARTY pour la Communauté d'agglomération du Libournais

Pouvoirs (6) :

Monsieur Claude BAUDIN à Monsieur Alain LECOINTE
Monsieur Christophe DUPRAT à Monsieur Clément ROSSIGNOL PUECH
Monsieur Jean GALAND à Monsieur Renaud LAGRAVE
Monsieur Olivier GEORGIADES à Monsieur Renaud LAGRAVE
Monsieur Nordine GUENDEZ à Monsieur Clément ROSSIGNOL PUECH
Monsieur Dominique SIX à Monsieur Alain LECOINTE

Absents Excusés (27) :

Monsieur Serge ARCOUET pour le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour
Monsieur Gérard BAGNOL pour la Communauté d'agglomération du Bassin de Brive
Monsieur Claude BAUDIN pour la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique
Monsieur Gilles BEGOUT pour Limoges Métropole
Madame Pascale BELLE pour la Communauté d'agglomération du Grand Cognac
Monsieur Eric BERNARD pour la Communauté d'Agglomération Bassin d'Arcachon Sud
Monsieur Philippe BUISSON pour la Communauté d'agglomération du Libournais
Monsieur Florian CHANTEGREIL pour la Communauté d'agglomération du Grand Périgueux
Madame Frédérique CHARPENEL pour la Communauté de communes Maremne Adour Côte Sud
Monsieur Jacques COLOMBIER pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Monsieur Xavier DANNEY pour la Communauté d'agglomération du Bassin d'Arcachon Nord
Monsieur Philippe DELHOUME pour la Communauté d'agglomération de Saintes
Monsieur Christophe DUPRAT pour Bordeaux Métropole
Monsieur Jean GALAND représentant des Départements
Monsieur Olivier GEORGIADIS pour la Communauté d'agglomération du Grand Périgueux
Madame Véronique GLEYZE pour la Communauté d'agglomération du Marsan
Monsieur Dany GRELLIER pour la Communauté d'agglomération du Bocage Bressuirais
Monsieur Nordine GUENDEZ pour Bordeaux Métropole
Monsieur Jean-François IRIGOYEN pour le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour
Monsieur Jean-Marie LAGEDAMONT pour Limoges Métropole
Monsieur Jean-Luc MARTIAL pour la Communauté d'agglomération du Grand Angoulême
Madame Claude MELLIER pour Bordeaux Métropole
Monsieur Marc OXIBAR pour la Région Nouvelle-Aquitaine
Monsieur Nicolas PATRIARCHE pour le Syndicat Mixte Pau Béarn Pyrénées Mobilités
Monsieur Didier PORTRON pour la communauté d'agglomération Rochefort Océan
Monsieur Daniel RINGENBACH pour la Communauté d'agglomération Tulle Agglo
Monsieur Dominique SIX pour la Communauté d'agglomération du Niortais

Secrétaire de séance :

Il a été procédé à la nomination d'un secrétaire de séance pris au sein du Comité. Monsieur Clément ROSSIGNOL PUECH est désigné, à l'unanimité, pour remplir les fonctions de secrétaire de séance, ce qu'il a acceptées.

Le compte-rendu de la séance précédente est adopté à l'unanimité.

SEANCE DU COMITE SYNDICAL DU 03 FEVRIER 2025

**DELIBERATION 2025_007 : CONVENTION AVEC SNCF VOYAGEURS –
DISTRIBUTION DIGITALE DE TITRE TER SUR APPLICATION MODALIS**

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu les statuts du Syndicat mixte Nouvelle-Aquitaine Mobilités modifiés,

Vu la délibération 2020_032 du Comité Syndical du 7 décembre 2020 relative au projet de Mobilité intégrée Modalis,

Vu la convention expérimentale de distribution du Pass Abonné Télétravail entre NAM et SNCF du 22 février 2021,

Vu la délibération 2023_025 du Comité Syndical du 28 juin 2023 relative au projet de convention de distribution digitale Modalis TER,

Considérant le projet de mobilité intégrée Modalis et son volet TER,

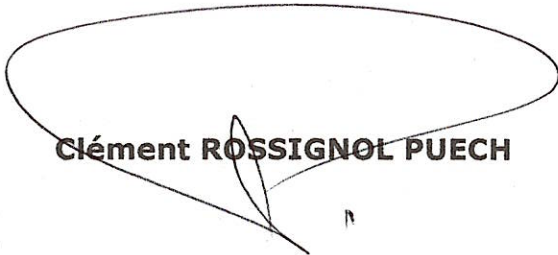
Considérant la transition en cours entre les applications Ticket Modalis et Modalis et la nécessité d'assurer une continuité de service aux abonnés TER utilisateurs de l'application Ticket Modalis,

Considérant l'évolution des discussions avec SNCF Voyageurs sur les modalités de mise en œuvre de la distribution digitale de titres TER sur l'application Modalis,

Après en avoir délibéré, le Comité Syndical, à l'unanimité, décide :

- **D'approuver le projet de convention actualisée avec SNCF Voyageurs portant sur la distribution digitale de titres TER par l'application Modalis, joint en annexe de la présente délibération ;**
- **D'autoriser le Président signer la convention ;**
- **D'autoriser le Président à prendre tous les actes et mesures nécessaires à l'application de la présente délibération.**

Le Secrétaire de séance,



Clément ROSSIGNOL PUECH

Le Président,



Renaud LAGRAVE,

Délais et voies de recours contentieux :

Recours gracieux ou recours contentieux : à effectuer dans un délai de 2 mois à compter de la notification des actes individuels ou collectifs ou de la publication des actes réglementaires. Le recours gracieux doit être adressé à l'autorité signataire/ Cette démarche prolonge le délai de recours contentieux qui doit alors être introduit dans les deux mois suivant la réponse de l'autorité signataire. L'absence de réponse à l'issue de 2 mois vaudra refus implicite et fera à nouveau courir le délai de recours contentieux. Le recours contentieux peut être directement au Tribunal Administratif. Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application Informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr

**CONVENTION DE DISTRIBUTION
DIGITALE DES TITRES
TER NOUVELLE-AQUITAINE
BILLET JEUNES ET PASS 20/30 VOYAGES
PAR L'APPLICATION MODALIS**

ENTRE

Le syndicat mixte NOUVELLE AQUITAINE MOBILITES,

Dont le siège se situe 39 rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux, représenté par Renaud Lagrave, son Président, dûment habilité à cet effet dûment habilité à cet effet par la délibération n°2025_007 du comité syndical de Nouvelle-Aquitaine Mobilité du 3 février 2025,

Ci-après dénommé « **NAM** » ;

D'une part,

ET

SNCF Voyageurs,

SNCF Voyageurs SA, au capital social de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est à Saint Denis (93210), 1 rue Camille Moke, représentée par Monsieur Bertrand GOSSELIN, Directeur régional TER Nouvelle-Aquitaine, dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée « **SNCF Voyageurs** » ou « **le Transporteur** »

D'autre part,

En présence de la Région Nouvelle-Aquitaine

Ci-après individuellement désignées « **la Partie** » et collectivement désignées « **les Parties** » ;

PREAMBULE

Depuis le 22 février 2021, la Région Nouvelle-Aquitaine donne la possibilité au syndicat Nouvelle-Aquitaine Mobilités (ci-après « NAM ») de distribuer certains titres de voyage du réseau SNCF Voyageurs TER conformément à la possibilité qu'elle détient au titre des Conventions conclues entre SNCF Voyageurs et la Région Nouvelle Aquitaine pour les périodes 2019-2024 et 2024-2030.

Dans le cadre du projet de mobilité intégrée Modalis, porté par NAM pour le compte de ses membres, l'application Ticket Modalis va être progressivement remplacée par l'Application Modalis, fournissant ainsi aux utilisateurs un service unifié d'information, d'achat et de validation de différents titres de transport public et de services de mobilité en Nouvelle-Aquitaine, lesdits modes de transport et services de mobilité étant fournis par différents exploitants, dont SNCF Voyageurs.

Nouvelle-Aquitaine Mobilités, la Région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Voyageurs se sont accordées sur l'élargissement progressif de la gamme tarifaire TER vendue sur l'Application Modalis au-delà du Pass Abonné 20 / 30 Voyages, en commençant par le Billet Jeune TER dès fin 2024. D'autres titres seront ensuite distribués par NAM selon le calendrier prévisionnel prévu à l'Annexe 2 de la présente convention (ci-après la « Convention »), comme indiqué à l'article 12, or abonnements annuels TER. Tous autres titres supplémentaires au-delà de ceux visés en Annexe 2 pourront être ajoutés d'un commun accord entre les Parties par voie d'avenant à la présente Convention et suite à un retour d'expérience qui sera réalisé 3 mois après la mise en vente du Billet Jeunes .

La présente Convention décrit les engagements respectifs de NAM et de SNCF Voyageurs afin d'assurer la distribution des titres TER visés en Annexe 2.

Ceci exposé, il convenu ce qui suit :

TITRE I : PRINCIPES GENERAUX

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Application Modalis : désigne l'application mobile éditée par NAM et utilisée pour vendre les Titres de transport ;

Autorité de contrôle : désigne une agence, un département, un représentant, un parlement, une personne publique ou statutaire, ou un gouvernement ou organisme professionnel, une autorité ou un comité règlementaire ou de surveillance, ou un autre organe en charge du contrôle des lois ;

Client final : désigne le voyageur qui achète un titre de transport auprès de NAM en vue d'effectuer un trajet opéré par SNCF Voyageurs en qualité de Transporteur ;

Convention entre la Région et SNCF Voyageurs : désigne la convention d'exploitation TER Nouvelle Aquitaine conclue entre SNCF Voyageurs et la Région Nouvelle Aquitaine pour la période 2024-2030 ;

Données Personnelles : désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée "Personne Concernée"); une personne identifiable est celle qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social ;

Responsable du Traitement : désigne la personne morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement ;

Titre de transport : désigne les titres de transport que NAM est autorisé à distribuer pour le compte de SNCF Voyageurs à travers l'Application Modalis, définis en annexe 2 ;

Traitement : consiste en toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;

Transporteur : désigne SNCF Voyageurs en qualité d'entreprise de transport pour le compte duquel NAM est autorisé à vendre les Titres de transport en vue d'effectuer un trajet opéré par SNCF Voyageurs en qualité de Transporteur.

ARTICLE 2. OBJET

La présente Convention Modalis a pour objet d'organiser les rapports entre NAM et SNCF Voyageurs dans le cadre de la distribution des Titres de transport TER visés en annexe 2, sur l'Application Modalis.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont composés du corps de la présente Convention et de ses annexes :

- Annexe 1 : Contacts opérationnels
- Annexe 2 : Fiche tarifaire des Titres de transport concernés par la présente convention
- Annexe 3 : CGU KUBA/eZyness
- Annexe 3bis : Note de prise en charge des impayés (addendum)
- Annexe 4 : Coordonnées du compte bancaire au nom de SNCF
- Annexe 5 : Reporting données de vente FVMA
- Annexe 6 : Calendrier prévisionnel de déploiement des tarifs TER

ARTICLE 4. DUREE

La présente Convention Modalis est conclue à titre expérimental pour une période initiale démarrant à sa signature et s'achevant au 31 décembre 2025, et renouvelable tacitement pour deux périodes de douze (12) mois, soit au plus tard jusqu'au 31 décembre 2027. A compter de la date d'expiration de la présente Convention ou de sa date de résiliation pour quelque raison que ce soit, les Parties disposent d'un délai de quatre mois (4)s calendaires pour procéder à l'apurement définitif des comptes.

ARTICLE 5. CARACTERE PERSONNEL DE LA CONVENTION

NAM ne peut procéder :

- (i) à la cession de la présente Convention que ce soit à titre principal ou à titre accessoire,
- (ii) ni à la cession de ses droits, ni déléguer l'exercice de ses fonctions en vertu de la présente Convention

NAM ne peut en aucun cas, et en aucune circonstance utiliser les droits qu'elle détient au titre de la présente Convention au profit de tout tiers pour le faire bénéficier de son droit de distribution.

Tout transfert ou toute cession des droits que NAM détient au titre de la présente Convention réalisé sans accord de SNCF Voyageurs, entraîne la responsabilité de NAM et la résiliation automatique de la présente Convention en application de l'article Résiliation et l'indemnisation de SNCF Voyageurs des préjudices subis de ce fait aux frais et risques de NAM.

Le présent article ne s'oppose pas à ce que NAM puisse s'adjoindre, sous sa responsabilité, les services de prestataires pour l'assister dans ses fonctions de distribution, de répartition des recettes et d'encaissement. Etant rappelé que SNCF Voyageurs déclare à cet égard avoir connaissance de l'intervention de KUBA et EZYNESS en tant qu'opérateurs de la solution de répartition des recettes et d'encaissement

ARTICLE 6. CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent, sauf stipulation contractuelle ou réglementaire expresse contraire, à traiter toutes les informations liées à la présente Convention qui relèvent du secret des affaires, comme strictement confidentielles et non diffusables.

Plus globalement, les Parties considèrent comme étant confidentielles toutes les informations relatives aux Parties et qui sont de nature financière, commerciale, technique, sociale, environnementale, juridique et/ou fiscale, ainsi que les informations relatives (i) aux données des Clients finaux, (ii) à leur savoir-faire, (iii) leurs pratiques commerciales et financières, sous quelque forme que ce soit, ainsi que l'existence et le contenu de la présente convention (ci-après les « Informations Confidentielles »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Les Informations Confidentielles peuvent être communiquées entre les Parties, verbalement, visuellement, par écrit ou sous toute autre forme enregistrée ou physique. Elles doivent être considérées comme constituant des Informations Confidentielles (1) si l'une des Parties, verbalement ou par écrit, a indiqué qu'elles le sont, (2) si l'une des Parties, verbalement ou par écrit, a informé l'autre Partie de leur nature confidentielle, ou (3) si en raison de leur caractère ou de leur nature, une personne raisonnable dans une position similaire et dans la même situation que les Parties les traiterait comme étant secrètes et confidentielles.

Nonobstant l'obligation de confidentialité, la diffusion d'une information est autorisée si elle :

- Est dans le domaine public ;
- Est requise par une autorité judiciaire ou administrative autorisée à le faire ;
- Est exigée par le droit de l'Union Européenne, les traités ou accords internationaux en vigueur, ou la loi ou la réglementation nationale applicables, notamment par toute décision de justice rendue exécutoire, ou par l'exercice des pouvoirs d'enquête, de contrôle, d'autorisation, de sanction ou de décision des autorités juridictionnelles ou administratives ;
- Permet le plein exercice des droits dont chacune des Parties est titulaire en vertu de la présente Convention ;
- Est l'objet d'un litige relatif à l'application de la présente Convention ou de la Convention entre la Région et SNCF ;
- Est effectuée à l'attention des conseils, autorité de contrôle ou assureurs des Parties.

Par ailleurs, pour les besoins de l'exécution de ses missions de distribution des Titres de transport, les informations indispensables à l'exécution de ladite mission confiée par NAM à tout prestataire ou sous-traitant intervenant pour son compte pourront leur être transmises, étant précisé que lesdits prestataires ou sous-traitants s'obligent aux mêmes obligations de confidentialité que les Parties.

Si la Partie réceptrice se prévaut du caractère non confidentiel d'une information, elle doit rapporter la preuve que celle-ci entre dans le champ d'application de l'une ou l'autre des exceptions prévues au présent article.

Les Parties reconnaissent l'importance de respecter la confidentialité concernant les Informations Confidentielles échangées, et s'engagent à prendre toutes les mesures appropriées nécessaires à cette fin. Elles s'engagent à sensibiliser leurs employés eu égard à l'importance de la confidentialité des Informations Confidentielles échangées entre eux.

La Partie destinataire s'engage à ce que les Informations Confidentielles reçues :

- soient considérées comme étant strictement confidentielles et, en conséquence, ne soient pas divulguées ou communiquées, directement ou indirectement, à toute personne autre que ses employés, administrateurs, Sociétés affiliées, sous-traitants, conseillers juridiques ou fiscaux qui ont impérativement besoin de les connaître ;
- soient exclusivement utilisées aux fins de la présente Convention ; les Parties s'abstiennent ainsi d'utiliser ou d'exploiter toute Information Confidentielle à toute fin ou pour toute activité autre que celles spécifiquement autorisées dans la présente Convention ;
- soient protégées avec le même degré de soin que si ces Informations Confidentielles étaient ses propres informations confidentielles et, à cette fin, doit mettre en œuvre des procédures de sécurité efficaces afin d'éviter la divulgation ou le détournement de ces Informations Confidentielles.

La Partie destinataire s'assure que ses collaborateurs, employés, sous-traitants, etc. respectent les mêmes obligations.

La Partie destinataire n'a pas le droit de copier, décompiler, reproduire, distribuer, divulguer ou diffuser les Informations Confidentielles sauf afin de servir les buts exprimés dans le cadre de la présente Convention.

Nonobstant la survenance de l'échéance normale ou anticipée de la présente Convention, NAM doit continuer de respecter les conditions de son obligation de confidentialité concernant les Informations Confidentielles au titre du présent article pendant deux (2) ans suivant la date d'échéance normale ou anticipée.

ARTICLE 7. RESPONSABILITES

Chaque Partie est responsable de l'exécution de ses obligations en vertu de la présente Convention.

7.1. RESPONSABILITES DE SNCF VOYAGEURS

Par la signature de la présente Convention, SNCF Voyageurs signe et s'engage à respecter les conditions générales de Kuba et d'eZyness telles que complétées et modifiées par les conditions particulières visées en Annexe 3 afférentes à la solution de paiement dont SNCF Voyageurs va bénéficier pour la distribution des Titres de transport sur l'Application Modalis. SNCF Voyageurs ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque manquement de NAM, ses prestataires et sous-traitants, en matière notamment, de paiement ou d'encaissement.

SNCF Voyageurs est responsable des seuls dommages causés à NAM et découlant exclusivement d'un fait, d'une action ou d'une omission fautive de la part de SNCF Voyageurs dans le cadre de la présente Convention et de ses annexes.

NAM reconnaît que SNCF Voyageurs ne peut en aucun cas être débiteur d'une obligation d'indemnisation pour les dommages consécutifs ou indirects

SNCF Voyageurs ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque manquement de NAM, ses prestataires et sous-traitants, en matière notamment de paiement ou d'encaissement.

Le non-respect des dispositions des présentes par SNCF VOYAGEURS sera considéré comme un manquement susceptible d'entraîner la mise en œuvre des stipulations de l'article 10.

7.2. RESPONSABILITES DE NAM

NAM doit distribuer et émettre les Titres de transport conformément aux dispositions de la présente Convention, et dans le respect des conditions tarifaires telles que définies par la Région Nouvelle-Aquitaine et reprises à l'Annexe 2.

NAM est responsable du respect du cadre légal et réglementaire d'exécution de la présente Convention, y compris par ses sous-traitants, étant toutefois précisé que NAM ne saurait être considérée comme responsable des fautes ou manquements de KUBA/eZyness ; la responsabilité de ces dernières pouvant être mise en œuvre directement par SNCF Voyageurs, le cas échéant, au titre des CGU KUBA/eZyness signées par SNCF Voyageurs.

NAM, en tant que distributeur, s'assure être en conformité avec l'ensemble des règles applicables en la matière, y compris dans l'hypothèse du recours à un prestataire en charge des prestations de paiement et d'encaissement.

NAM est seul responsable et supporte l'ensemble des conséquences pécuniaires des dommages causés, à SNCF Voyageurs, aux Clients finaux ou à tout tiers découlant d'un fait, d'une action ou d'une omission de sa part et des personnes dont NAM doit répondre (préposés, sous-traitants, ...) et des choses que NAM a sous sa garde, survenant dans le cadre de l'émission d'un Titre de transport, pour quelque raison que ce soit, sans qu'il soit possible d'effectuer une réclamation ou d'intenter un recours à l'encontre de SNCF Voyageurs sauf si les dommages causés aux Clients finaux et tiers susvisés provenaient d'un manquement de SNCF Voyageurs à ses obligations résultant des présentes ou des dispositions des CGU KUBA/eZyness visées en Annexe 3 que SNCF Voyageurs s'engage à signer et respecter. Dans l'hypothèse où une réclamation ou un recours était toutefois intenté à l'encontre de SNCF Voyageurs pour un manquement de NAM ou de ses prestataires, NAM s'engage à venir en garantie à ses propres frais.

NAM s'engage à collaborer de bonne foi avec SNCF Voyageurs dans l'intérêt des Clients finaux. NAM s'engage à informer SNCF Voyageurs de toute modification ayant un effet sur son droit d'exercer ses activités ou de vendre les Titres de transport TER.

NAM s'engage à ce que l'intégralité des montants TTC des recettes des titres vendus par NAM afférents à SNCF Voyageurs soit reversée à SNCF Voyageurs mensuellement par virement sur la base d'un décompte détaillé des ventes, conformément aux dispositions prévues à l'article 18 de la présente Convention

NAM s'engage à ne pas faire évoluer le format des Titres de transport distribués, décrit au titre II, sans accord préalable de SNCF Voyageurs acté par voie d'avenant entre les Parties.

NAM s'engage à permettre la réalisation de contrôles et d'audits par SNCF Voyageurs, ou tout tiers mandaté par elle, visant à s'assurer de la bonne exécution de la Convention et en particulier de l'exactitude entre les ventes réalisées et les recettes correspondantes qui lui sont reversées.

NAM fait son affaire, notamment vis-à-vis du Client final, de tous termes et conditions spécifiques de vente et d'utilisation du billet Jeune sur l'Application Modalis, étant entendu que les conditions d'utilisation, de tarification et de réservation des Titres de transport distribués par NAM dans le cadre de la présente Convention restent sous l'entière maîtrise de SNCF Voyageurs.

Le non-respect de ces stipulations par NAM sera considéré comme un manquement susceptible d'entraîner la mise en œuvre des stipulations de l'article 10.

7.3. RESPONSABILITES DES PARTIES

La responsabilité des différentes Parties au titre des impayés techniques, commerciaux et fraude est décrite dans la Note figurant en Annexe 3bis.

ARTICLE 8. REPRESENTATION DES PARTIES

Chaque Partie désigne un correspondant pour assurer le suivi de l'exécution de la présente Convention et a la responsabilité de la diffusion des informations et de la coordination dans son entité.

En cas d'indisponibilité d'un des correspondants, chaque Partie désigne immédiatement un remplaçant de compétence équivalente et en informe l'autre Partie.

Les correspondants ne sont pas habilités à prendre des décisions ou à signer des courriers engageant les Parties et ayant des conséquences sur la présente Convention.

La liste des correspondants et des contacts opérationnels est précisée en annexe 1.

ARTICLE 9. SUIVI DE LA CONVENTION

Un comité technique entre NAM et SNCF Voyageurs se réunira dans un délai de 3 mois à compter de la mise en œuvre de la Convention dans le but de réaliser un premier bilan d'exécution puis, autant que de besoin et a minima tous les 6 mois pour assurer le suivi de la présente Convention. La Région Nouvelle-Aquitaine sera associée à ce comité technique à titre consultatif.

ARTICLE 10. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application ou à l'interprétation des stipulations de la présente Convention, les Parties peuvent convenir de se soumettre, préalablement à toute action contentieuse, à une procédure de règlement amiable selon les modalités suivantes sans que celle-ci présente un caractère obligatoire.

La Partie désirant recourir à la procédure de conciliation adresse sa demande à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, en exposant succinctement l'objet de sa demande et mentionnant son désir de concilier.

Faute de réponse ou en cas de réponse négative de l'autre Partie sur le principe du recours à la procédure de conciliation, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés au plus tard à compter de la réception de la demande, la demande de conciliation est considérée comme rejetée.

Dans cette hypothèse, chaque Partie est libre de saisir la juridiction administrative compétente.

En cas d'accord sur le principe du recours à la procédure de conciliation, les Parties désignent conjointement un conciliateur unique. Le point de départ de la conciliation correspond à la date de désignation du conciliateur, soit la date du courrier d'acceptation du dit conciliateur par la Partie sollicitée.

À défaut d'accord des Parties sur la désignation d'un conciliateur dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de l'acceptation de la conciliation – matérialisée par la réception de l'acceptation

notifiée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception –, les Parties sont réputées avoir renoncé à la tentative de conciliation.

Le conciliateur examine de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des Parties.

Le conciliateur dispose d'un délai maximum de quarante (40) jours ouvrés à compter de sa désignation pour proposer aux Parties une solution de règlement amiable du litige, sur laquelle les Parties doivent se prononcer dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés. Le conciliateur examine de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des Parties. Il fixe, en accord avec les Parties, le lieu, le calendrier et les modalités de la tentative de conciliation.

Faute d'accord des Parties dans ce délai de vingt (20) jours ouvrés ou à défaut pour le conciliateur de proposer une solution amiable dans le délai de quarante (40) jours précités, chaque Partie a la possibilité de saisir la juridiction compétente.

Les honoraires et autres frais liés à la mise en œuvre de la procédure de conciliation sont partagés à parts égales entre les Parties.

PROJET

TITRE II : MODALITES DE DISTRIBUTION DES TITRES DE TRANSPORT

ARTICLE 11. ROLE DE NOUVELLE-AQUITAINE MOBILITES

NAM dispose, en application de la présente Convention, du droit de distribuer au nom et pour le compte de SNCF Voyageurs les Titres de transport désignés à la présente Convention auprès du Client final en appliquant les conditions d'utilisation, de tarification et de réservation correspondantes.

Par conséquent NAM agit dans le cadre de la présente Convention en qualité d'intermédiaire transparent tant au regard de la réglementation fiscale que comptable. Dans ce cadre, les montants TTC reçus au travers de l'Application Modalis pour la vente des Titres de transport sont comptabilisés dans un compte dédié pour le compte de SNCF Voyageurs.

La présente Convention ne vaut pas renonciation par SNCF Voyageurs et ses partenaires agréés à la distribution des Titres de transport du réseau TER Nouvelle-Aquitaine en sa qualité de Transporteur au titre de la Convention passée avec la Région Nouvelle-Aquitaine.

ARTICLE 12. PERIMETRE DES TITRES DISTRIBUES

La présente Convention permet la distribution des seuls Titres de transport visés en Annexe 2 à l'exclusion de tout autre titre de la gamme tarifaire TER Nouvelle Aquitaine.

Les Parties se réservent le droit d'étendre la gamme tarifaire TER vendue par l'Application Modalis après un retour d'expérience jugé satisfaisant par les parties pour le lancement du billet jeune qui aura lieu 3 mois après la vente du Billet Jeune et après discussion tripartite incluant la Région Nouvelle-Aquitaine, SNCF Voyageurs et Nouvelle-Aquitaine Mobilités, conformément au calendrier prévisionnel de déploiement tarifaire prévu en annexe 6.

ARTICLE 13. RESPECT DU TARIF ET TRANSPARENCE TARIFAIRE

NAM est tenu d'assurer la distribution des Titres de transport en appliquant le tarif et les modalités tarifaires définis en Annexe 2.

Pour ce faire, il s'appuiera sur les courbes tarifaires des Titres de transport listés en Annexe 2 et définies entre SNCF Voyageurs et la Région Nouvelle-Aquitaine. Ces éléments structurants du tarif constituent des Informations Confidentielles au sens de l'article 6 de la présente Convention.

NAM a l'obligation, en cas de modification tarifaire temporaire ou pérenne prévue à la Convention, d'appliquer les nouvelles conditions tarifaires. SNCF Voyageurs informe NAM par écrit de toute modification, en respectant un délai de prévenance d'au moins un (1) mois, sous réserve que la Région Nouvelle-Aquitaine ait informé SNCF Voyageurs dans les délais prévus dans la convention d'exploitation, permettant ainsi à NAM d'adapter en conséquence l'Application Modalis.

NAM a l'obligation d'assurer vis-à-vis du Client final une parfaite transparence tarifaire. Lorsque le Client final achète chez NAM d'autres services ou produits, même complémentaires, il a l'obligation de faire apparaître explicitement les montants relatifs aux Titres de transport et les conditions tarifaires telles que décrites à l'Annexe 2.

ARTICLE 14. APPLICATION DES CONDITIONS TARIFAIRES ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE

NAM est tenu d'assurer la distribution des Titres de transport en appliquant leurs conditions tarifaires décidées par la Région Nouvelle-Aquitaine telles que visées à l'Annexe 2 et conditions générales de vente, qui sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies à la Convention d'exploitation.

NAM s'engage à faire référence aux conditions de transport de SNCF Voyageurs, dans leurs dernières versions, qui lui seront fournies par SNCF Voyageurs ou de tout autre document amené à lui succéder. L'intégration de ces mises à jour nécessite un délai de prévenance d'un (1) mois.

NAM est tenu de porter à la connaissance des clients les conditions générales de vente de l'Application Modalis.

Dans le cadre de cette Convention, le Billet Jeune pourra être vendu selon les conditions suivantes :

- Billet open, utilisable le jour choisi lors de l'achat uniquement
- Le billet doit être validé par l'utilisateur lors de la montée dans le train ; il peut être validé uniquement le jour choisi lors de l'achat ; une fois validé, sa durée de validité est de 5 heures
- La description du titre dans l'application précise que l'utilisateur doit être en mesure de présenter une pièce d'identité lors du contrôle afin de justifier de son âge (< 28 ans)
- Valable uniquement sur les OD intra Nouvelle-Aquitaine.

ARTICLE 15. VALIDATION & CONTROLE DES TITRES

La validation des titres TER listés en Annexe 2 sur l'Application Modalis est déclenchée manuellement par l'utilisateur lors de chaque trajet par auto-validation avant de monter à bord du train.

Le contrôle des titres TER hébergés sur l'Application Modalis est réalisé à vue par les agents SNCF, selon les informations nécessaires au contrôle affichées par l'Application :

- Identification du réseau TER et du titre concerné, avec son OD et sa période de validité
- Identification du porteur de l'application (nom, prénom, photo) selon le titre considéré
- Eléments de sécurité dynamiques.

En cas de doute sur l'âge d'un usager porteur d'un Billet Jeune lors du contrôle, les agents SNCF sont en droit de demander une pièce d'identité au porteur de l'application pour vérification. Cette information est intégrée à la description du produit Billet Jeune sur l'application.

En cas de défaut de présentation des titres TER listés en Annexe 2 valides, le client est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur le réseau TER Nouvelle-Aquitaine.

ARTICLE 16. APRES-VENTE ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

NAM met en place un service après-vente (ci-après « SAV ») dédié au traitement :

- Des demandes liées aux difficultés rencontrées lors de l'achat ou du paiement des Titres de transport distribués sur l'Application Modalis,

- Des demandes de remboursement ou d'échange qui sont conformes aux conditions générales de vente pour les Titres de transports achetés sur l'Application Modalis.

Ce SAV est accessible via un formulaire intégré à l'Application ou via l'adresse modalis@nouvelle-aquitaine-mobilites.fr. NAM devra être en capacité d'expliquer les conditions tarifaires des produits vendus et d'orienter le Client final vers les conditions générales de vente reprises sur le canal de distribution. Le traitement des réclamations transporteur pour les titres de transport "billets jeunes Modalis" et "pass 20-30 Modalis" vendus hors inventaire SNCF Voyageurs nécessite la mise en place d'un processus ad hoc. Ce processus ad hoc se définit comme suit :

- Le Client final souhaitant porter réclamation pour un motif transporteur (listés en fin d'Article 16) contacte en premier lieu le SAV mis en place par le NAM via le formulaire intégré à l'Application ou via l'adresse modalis@nouvelle-aquitaine-mobilites.fr. NAM devra avoir la capacité d'identifier si le motif de la réclamation est transporteur. Si tel est le cas :
 - NAM devra vérifier l'authenticité du Titre de transport du Client final ;
 - NAM devra envoyer au Client final les informations spécifiques fournies par SNCF Voyageurs pour déposer une réclamation pour motif transporteur dans le cadre d'un billet jeune ou pass 20-30 acheté sur Modalis (lien du formulaire à compléter, pièces jointes à fournir, mode opératoire) ;
 - Aucun Client final ne doit se voir envoyer les indications fournies par SNCF Voyageurs pour le traitement d'une réclamation motif transporteur d'un billet jeune ou pass 20-30 acheté sur Modalis sans que le NAM n'ait préalablement effectué les étapes d'identification d'un motif de réclamation transporteur ni la vérification de l'authenticité de son Titre de Transport ;
 - NAM devra informer le SAV du Transporteur via un mail standardisé du traitement de la demande client pour confirmer l'authenticité de la demande (sans envoi de données personnelles). Le CRC a la possibilité de contacter le NAM pour vérifier l'authenticité du Titre de Transport.
- Si le Client final se rend en premier lieu sur le site SNCF TER Nouvelle-Aquitaine, celui-ci le renverra vers le mode opératoire défini dans le point précédent.
- Dès lors que le Client final a déposé sa réclamation selon les modalités définies par SNCF Voyageurs, le traitement de la réclamation s'effectuera dans les modalités actuelles. Le SAV du Transporteur ne pourra indemniser le Client final, le cas échéant, que par des BAN (bons d'achat numériques) utilisables sur le site SNCF TER Nouvelle-Aquitaine.

Ces modalités devront être intégrées dans les CGU Modalis et mises en œuvre dans le cadre du formulaire intégré à l'Application Modalis.

Le mode opératoire détaillé (pour la communication entre NAM et le client et la communication entre NAM et le SAV Transporteur) sera transmis au NAM dans les plus brefs délais après la signature de la présente Convention.

SNCF Voyageurs ne saurait être tenu responsable par la Région Nouvelle Aquitaine si la réalisation des prestations de traitement des réclamations Transporteur présentées dans cette Convention venait à impacter les indicateurs contractuels explicités dans la Convention d'Exploitation entre SNCF Voyageurs et la Région Nouvelle Aquitaine.

Enfin, l'Article 16 de la présente Convention ne sera pas nécessairement répliquable en l'état pour tout autre produit tarifaire déployé sur Modalis à l'initiative de NAM ou de la Région Nouvelle Aquitaine. Les Parties devront, notamment dans le cadre du REX, établir des modalités et conditions de fonctionnement plus optimales pour le traitement des réclamations du Transporteur.

Les motifs transporteurs étudiés par le SAV Transporteur dans le cadre de cette Convention sont les suivants :

1. *Liés à la circulation des trains à partir de J/J+1 (retards, suppression, grève, pb de composition, comportement agents...) ;*
2. *Liés au contrôle à bord (régularisation pour irrégularité du titre : défaut CNI, porteur du titre autre que nom billet, non présentation du titre...) ou à l'accès au quai (portique...) ;*
3. *Liés au service rendu par le personnel TER.*

ARTICLE 17. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la présente Convention, chaque Partie est responsable de traitement pour les traitements de données personnelles le concernant, à savoir :

- pour SNCF Voyageurs,
 - o le traitement du SAV pour la partie transporteur.
- pour NAM :
 - o la distribution des titres prévus à la présente Convention ;
 - o le SAV au titre de la distribution ;
 - o la production de statistiques.

Les données personnelles traitées dans ce cadre sont :

- s'agissant des données traitées par SNCF Voyageurs dans le cadre du SAV transporteur : [nom, prénom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, civilité
- s'agissant des données traitées par NAM : les données concernant les clients de l'Application Modalis (données identifiantes, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse mail, date de naissance, photo, données liées aux achats et à l'utilisation des Titres de transport.).

Afin de permettre à SNCF Voyageurs d'obtenir une connaissance statistique des trajets effectués au moyen de l'Application Modalis, NAM s'engage à produire et à transmettre à SNCF Voyageurs des données anonymes statistiques relatives aux déplacements des usagers classées par catégories d'usagers. NAM transmettra ces données à SNCF Voyageurs une fois par an, au format excel, lors de l'envoi du décompte mensuel des ventes.

Conformément à l'article 16 sur le traitement des réclamations de la présente Convention, NAM peut être amené à transférer certaines informations à SNCF Voyageurs pour le traitement du SAV transporteur.

Chaque Partie est responsable de l'information délivrée à la personne concernée lors de la collecte de ses données personnelles.

Dans le cadre de la mise en œuvre de leurs traitements de données personnelles, les Parties s'engagent pendant toute la durée de la présente Convention, à se conformer à la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et notamment, lorsqu'ils sont applicables, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018.

Les Parties coopéreront pour garantir le respect de leurs obligations respectives au regard du droit applicable à la protection des données.

Les Parties s'informent sans délai de toute demande d'information, plainte ou contrôle initié auprès de l'une d'elles par une autorité de contrôle et s'offrent la possibilité de coopérer à la défense et au règlement de la demande, de la plainte ou du contrôle.

Lorsque les personnes concernées exercent leurs droits auprès d'une Partie pour un traitement effectué par l'autre Partie, la Partie qui a reçu la demande la transmet à l'autre Partie par courrier électronique dans un délai de 5 jours calendaires à compter de la réception de la demande au contact désigné ci-dessous.

Le contact DPO de SNCF TER Nouvelle Aquitaine est : DPO TER Nouvelle-Aquitaine, 142 rue Terres de Borde CS 51925, 33081 BORDEAUX CEDEX

Le contact DPO de NAM est : Gironde Numérique
Adresse : immeuble Gironde, rez de dalle ; 8 rue du corps franc Pommiers, 33 000 Bordeaux
Email : dpo@girondenumerique.fr

Le respect par chacune des Parties de ses obligations au titre du présent article est considéré comme une obligation essentielle de la Convention.

PROJET

TITRE III : MODALITES FINANCIERES DE DISTRIBUTION DES TITRES DE TRANSPORT

ARTICLE 18. ENCAISSEMENT ET REVERSEMENT DES RECETTES

NAM s'engage à ce que l'intégralité des transactions via l'application Modalis pour la vente des titres de transport TER conformément aux fiches tarifaires mentionnées en Annexe 2 soient réalisées via un paiement bancaire sécurisé avec le protocole 3DS.

Sur chacune des transactions réalisées, aucune commission de distribution ne sera prélevée à SNCF Voyageurs.

Des frais de service seront prélevés conformément aux Conditions particulières aux Conditions Générales de vente des services de paiement Kuba/eZyness figurant en Annexe 3 (transactions de type portables de vente validation contrôle et boutique web). Ces frais feront l'objet d'une facturation mensuelle de KUBA/eZyness à SNCF.

Les recettes sont versées à SNCF Voyageurs mensuellement par virement sur la base d'un flux de vente manuel établi à partir d'un décompte détaillé des ventes qui comportera, pour chaque vente de titre TER, les informations suivantes : dates de vente, montant des recettes TTC, Titre/Tarif (Code Article), nombre de Voyageurs, Origine-Destination.

Ce décompte détaillé est transmis par NAM à SNCF Voyageurs chaque mois entre J+1 et J+3 en jours ouvrés du début du mois et reprend la totalité des ventes du mois précédent pour chacune des formules du produit tarifaire.

Ce décompte détaillé sera transmis au format excel par courrier électronique, à l'adresse suivante : [COMPLETER]. Le fichier au format excel sera verrouillé par un mot de passe, qui sera fourni par un autre canal de communication : [COMPLETER].

Les Parties s'accordent sur un nombre de lignes FVMA mensuel maximum de 75 000 lignes. Au-delà de ce seuil les Parties conviennent de se réunir pour décider des suites à donner.

En cas de retard réitéré de transmission de ce décompte mensuel par NAM à SNCF au-delà de J+3 jours ouvrés, les Parties conviennent de se revoir afin d'évaluer les impacts et acter les décisions à prendre pour rétablir un fonctionnement fluide de ce flux de reporting.

Les montants revenant à SNCF Voyageurs, correspondant au décompte mensuel, lui seront versés par KUBA/eZyness.

TITRE IV : STIPULATIONS DE FIN D'ACCORD

ARTICLE 19 : APUREMENT DES COMPTES

Au terme normal ou anticipé de la présente Convention, les Parties se rapprochent afin d'établir un état des lieux comptable de leur situation respective conformément aux CGU Kuba/eZyness figurant en Annexe 3

Une fois le montant des sommes dues à SNCF Voyageurs établi, dans un délai maximum de deux mois, SNCF Voyageurs émet un appel de fonds à destination de KUBA/eZyness . NAM s'engage à ce qu'eZyness s'acquitte du montant total de l'appel de fonds dans un délai de 30 jours suivant la réception de cet appel de SNCF Voyageurs, par virement sur le compte dont les coordonnées sont reprises en annexe 4.

ARTICLE 20 : DIFFICULTES D'EXECUTION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

20.1 DIFFICULTES D'EXECUTION – SUSPENSION DE LA CONVENTION

NAM s'engage à mettre en œuvre les solutions nécessaires pour faire disparaître tout trouble dans la distribution des Titres de transport et l'exécution de la Convention dont la cause lui est imputable ou est imputable aux prestataires qu'il a mentionnés pour ce faire.

Sans que cette liste ne soit exhaustive, sont considérés comme de tels troubles :

- Le défaut de paiement des sommes dues à SNCF Voyageurs du fait de NAM
- Le défaut de remise des pièces comptables,
- Le non-respect des procédures de commercialisation,
- L'utilisation d'un format des titres rendant impossible le contrôle de leur validité par les agents de SNCF Voyageurs
- La non-transmission des données clients nécessaires dans le cadre de l'article 17.

En l'absence de solution mise en œuvre dans un délai de 30 jours ouvrables après mise en demeure, SNCF Voyageurs notifie la suspension de la présente Convention à NAM par lettre recommandée avec accusé de réception.

NAM a la possibilité d'obtenir la levée de la suspension s'il remédie au manquement considéré.

SNCF Voyageurs procèdera à la levée de la suspension de la présente convention lorsque NAM pourra apporter la preuve d'avoir remédié au manquement qui lui est reproché.

Si dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la date de présentation de la lettre recommandée, NAM n'a pas mis fin aux manquements notifiés, il est procédé à la résiliation de la présente convention aux frais et risques de NAM.

En cas de manquement grave de NAM à ses obligations ou pouvant porter atteinte à SNCF Voyageurs, celle-ci se réserve le droit de résilier immédiatement et sans délai la présente Convention.

20.2 RESILIATION

La présente Convention peut faire l'objet d'une résiliation anticipée de plein droit dans les cas suivants :

- A l'initiative des Parties :
 - en cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations non réparé dans un délai de 30 jours suite à une mise en demeure restée infructueuse ;
 - En cas de survenance d'un évènement relevant de la force majeure ou d'un évènement assimilé et s'opposant au maintien de la relation contractuelle ;
- A l'initiative de SNCF Voyageurs et immédiatement, par lettre avec accusé de réception envoyée à NAM :
 - Dans le cas où NAM n'est pas en mesure de faire cesser le trouble à l'origine d'une suspension de la présente Convention dans les conditions définies au point 20.1 ;
 - En cas de transfert ou de cession de la présente convention par NAM à un tiers ;
 - En cas du transfert effectif de la propriété des recettes à la Région Nouvelle-Aquitaine
 - En cas de montant de vente mensuelle supérieure à 1% du chiffre d'affaires total du réseau TER Nouvelle-Aquitaine tous canaux confondus pendant 3 mois consécutif ; dans ce cas, un comité exceptionnel se réunira dans un délai de 3 mois afin d'étudier les solutions permettant de maintenir la continuité du service de distribution digitale Modalis TER. Ce seuil du 1% sera revu à la hausse suite à accord entre les Parties :
 - dans le cas où la date de transfert effectif de la propriété des recettes à la Région Nouvelle-Aquitaine aura été formellement validée entre la Région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Voyageurs en amont
 - ou dans le cas où des modalités automatisées de reporting comptable auront été mises en place entre les systèmes Modalis et SNCF Voyageurs.
 - En cas de non mise en œuvre du protocole sécurisé 3DS pour le paiement des titres de transport via l'application Modalis
 - En cas de refus par NAM du contrôle et de l'audit de SNCF Voyageurs.

En cas de résiliation, SNCF Voyageurs et NAM procéderont à un apurement définitif des comptes dans un délai maximal de 4 mois à compter de la date de la dernière vente, conformément à l'article 18 de la présente Convention.



Fait le _____, à Bordeaux en deux (2) exemplaires originaux,

**Pour le Syndicat mixte Nouvelle Aquitaine
Mobilités**

Le Président
Renaud Lagrave

Pour SNCF Voyageurs

Le Directeur régional TER Nouvelle Aquitaine
Bertrand Gosselin

PROJET

Annexe 1 : correspondants et contacts opérationnels

Les correspondants des Parties sont les suivants :

- Correspondant de SNCF Voyageurs : Landry BARRAND, Directeur marketing commercial et Intermodalité TER Nouvelle-Aquitaine
- Correspondant de NAM : Jérôme KRAVETZ, Directeur du syndicat mixte Nouvelle-Aquitaine Mobilités

Les contacts opérationnels des Parties sont les suivants :

- Contacts SNCF Voyageurs :
 - Contact pour le domaine comptable et financier : christine.delhomenie@sncf.fr
 - Contact pour le produit tarifaire et les données commerciales : karine.hirard@sncf.fr
 - Contact SAV Transporteur : isabelle.latinaud@sncf.fr
 - Contact DPO (RGPD) : hugues.delannoy@sncf.fr
- Contacts NAM :
 - Contact pour le domaine comptable et financier : jerome.kravetz@nouvelle-aquitaine-mobilites.fr
 - Contact pour le produit tarifaire et les données commerciales : simon.girardeau@nouvelle-aquitaine-mobilites.fr
 - Contact SAV NAM : simon.girardeau@nouvelle-aquitaine-mobilites.fr
 - Contact DPO (RGPD) : dpo@girondenumerique.fr



Annexe 2 : descriptif tarifaire

Nom du produit (30 caractères espace compris)		PASS ABONNE 20 VOYAGES										08/03/2023	
DONNEES TECHNIQUES													
CG24													
Code Tarif *													
Code Réduction													
Type de tarification	Monomodale	X	Intermodale		Multimodale		Zonale Multimodale						
Bénéficiaires	Adulte	X	Jeunes	X	Enfants		Animaux		autres				
Conditions d'attribution et de délivrance du tarif	Condition de domiciliation		Condition d'âge		Conditions de ressources		Aucune condition	X	Droit commercial		Droit Social	Condition spécifique	
Calendrier	début de validité du titre				fin de validité du titre				date de début de mise en vente	Mise en vente toute l'année	date de fin de mise en vente		
Période de validité du tarif	mensuel glissant												
Durée d'anticipation	1 mois												
Barème de référence ou prix forfaitaire	Prix basé sur la courbe du Pass/Abonné : équivalent à 80%												
Canaux de distribution*	PVM	X	DBR	X	AGENCE ITINERAIRES		SITE TER NAO ITINERAIRES		SOLAR FIXE ITINERAIRES		SOLAR MOBILE ITINERAIRES		
	BLS + / LSA				AGENCE CATALOGUE		SITE TER NAO CATALOGUE		SOLAR FIXE CATALOGUE		SOLAR MOBILE CATALOGUE	Autre (préciser)	
Appli Ticket Modalis													
Périmètre géographique de distribution	Région Nouvelle-Aquitaine : Guichets et DBR												
Périmètre géographique de circulation et d'acceptation du tarif	De Région Nouvelle-Aquitaine et vers les gares de Tarbes, Montluçon, Châteauroux et Saumur (périmètre conventionnel)												
Limite kilométrique	De 1 à 300 km												
Produit contingenté	OUI		NON	X									
Classe	2ème classe												
Conditions de circulation	aller simple		aller retour		sans contrainte de sens	X	condition entre l'aller retour		précision de l'item				
Prestations associées	Aucune		urbaine		Forfait remontées mécaniques		Transfrontalier		autres:				
code prestataire	libellé prestataire												
code prestation	libellé prestation												
code prestation	libellé prestation												
code prestation	libellé prestation												
MENTIONS PORTÉES SUR LES DIFFÉRENTS FORMATS DE TITRES													
DIGITAL ET A4 sur 4 lignes - 58 caractères/ligne	Ligne 1											0	
	Ligne 2											0	
	Ligne 3											0	
	Ligne 4											0	
ISO sur 4 lignes - 58 caractères/ligne	Ligne 1	Billet valable pour 1 trajet. Accepté dans les trains TER										57	
	Ligne 2	en Nouvelle-Aquitaine. Justificatif d'achat à présenter										55	
	Ligne 3	avec le billet. Compostage obligatoire d'un billet à										52	
	Ligne 4	chaque trajet.										14	
IATA sur 5 lignes - 40 caractères/ligne	Mention complémentaire	Billet valable pour 1 trajet. Accepté										37	
	Ligne 1	dans les Trains TER Nouvelle-Aquitaine.										39	
	Ligne 2	Justificatif d'achat à présenter avec										38	
	Ligne 3	le billet. Compostage obligatoire										33	
Ligne 4	d'un billet à chaque trajet.										29		
IATA BLS+ sur 2 lignes -35 caractères/ligne 1 et 28 caractères/ ligne 2	Ligne 1											0	
Ligne 2											0		
CONTRÔLE / VALIDATION / SAV													
Compostage	OUI	X	NON										
Echange	OUI	X	NON		gratuit si présentation au plus tard la veille du 1er jour.								
Remboursement	OUI	X	NON		retenue -10% si présentation au plus tard la veille du 1er jour. - 50% en cas de maladie (attestation)								
Duplicata	OUI		NON	X									
Contreremarque	OUI		NON	X									
DESCRIPTIF DU SUPPORT													
Supports du produit *	IATA	X	ISO	X	Billetique		A4		Mobile		Facturette		
Carte d'identification	OUI		NON		Format IATA		Format ISO		Carte billetique				
CONVENTIONS, ACCORDS D'ACCEPTATION TARIFAIRES VERS LES AUTRES RÉGIONS ET / OU AVEC D'AUTRES TRANSPORTEURS													
Convention d'exploitation en vigueur 2019/2024													
Convention d'acceptation tarifaire région voisine	CVDL		PDL		AJRA		OCC						
Accord d'accès autres transporteurs	INTERCTES		TGV										

Nom du produit (30 caractères espace compris)		PASS ABONNE 30 VOYAGES										08/03/2023					
DONNEES TECHNIQUES																	
Code Tarif *		CG26															
Code Réduction																	
Type de tarification		Monomodale	X	Intermodale		Multimodale		Zonale Multimodale									
Bénéficiaires		Adulte	X	Jeunes	X	Enfants		Animaux		autres							
Conditions d'attribution et de délivrance du tarif		Condition de domiciliation		Condition d'âge		Conditions de ressources		Aucune condition	X	Droit commercial		Droit Social		Condition spécifique			
Calendrier		début de validité du titre			fin de validité du titre			date de début de mise en vente			Mise en vente toute l'année		date de fin de mise en vente				
Période de validité du tarif		mensuel glissant															
Durée d'anticipation		1 mois															
Barème de référence ou prix forfaitaire		Prix basé sur la courbe du Pass'Abonné : équivalent à 90%															
Canaux de distribution *		PVM		DBR	X	AGENCE ITINERAIRE		SITE TER NAG ITINERAIRE		SOLAR FIXE ITINERAIRE		SOLAR MOBILE ITINERAIRE		SOLAR Dépositaire ITINERAIRE		Autre (préciser)	Appli Ticket Modals
		BLS + / LSA															
Périmètre géographique de distribution		Région Nouvelle-Aquitaine : DBR															
Périmètre géographique de circulation et d'acceptation du tarif		De Région Nouvelle-Aquitaine et jusqu'à Tarbes, Montluçon, Châteauroux et Saumur															
Limite kilométrique		De 1 à 300 km															
Produit contingenté		OUI		NON	X												
Classe		2ème classe															
Conditions de circulation		aller simple		aller retour		sans contrainte de sens	X	condition entre l'aller retour		précision de l'item							
Prestations associées		Aucune		urbaine		Forfait remontées mécaniques		Transfrontalier		autres:							
code prestataire													libellé prestataire				
code prestation													libellé prestation		prix prestation		
code prestation													libellé prestation		prix prestation		
code prestation													libellé prestation		prix prestation		
MENTIONS PORTÉES SUR LES DIFFÉRENTS FORMATS DE TITRES																	
DIGITAL ET A4		sur 4 lignes - 58 caractères/ligne										0					
		Ligne 1										0					
		Ligne 2										0					
		Ligne 3										0					
		Ligne 4										0					
ISO		sur 4 lignes - 58 caractères/ligne										57					
		Ligne 1										57					
		Ligne 2										55					
		Ligne 3										52					
		Ligne 4										14					
IATA		sur 5 lignes - 40 caractères/ligne										37					
		Mention complémentaire										37					
		Ligne 1										39					
		Ligne 2										38					
		Ligne 3										33					
		Ligne 4										29					
IATA BLS+		sur 2 lignes -35 caractères/ligne 1 et 28 caractères/ ligne 2										0					
		Ligne 1										0					
		Ligne 2										0					
CONTRÔLE / VALIDATION / SAV																	
Compostage		OUI	X	NON													
Echange		OUI	X	NON		gratuit si présentation au plus tard la veille du 1er jour.											
Remboursement		OUI	X	NON		retenu -10% si présentation au plus tard la veille du 1er jour. - 50% en cas de maladie (attestation)											
Duplicata		OUI		NON	X												
Contremarque		OUI		NON	X												
DESCRIPTIF DU SUPPORT																	
Supports du produit *		IATA		ISO	X	Billetique		A4		Mobile		Facturette					
Carte d'identification		OUI		NON		Format IATA		Format ISO		Carte billettique							
CONVENTIONS, ACCORDS D'ACCEPTATION TARIFAIRES VERS LES AUTRES RÉGIONS ET / OU AVEC D'AUTRES TRANSPORTEURS																	
Convention tarifaire associée		Convention d'exploitation en vigueur 2019/2024															
Convention d'acceptation tarifaire région voisine		CVDL		PDL		AURA		OCC									
Accord d'accès autres transporteurs		INTERCITES		TGV													



Nom du produit (30 caractères espace compris)		Billet Jeune										08/03/2023					
DONNEES TECHNIQUES																	
Code Tarif *		NV01															
Code Réduction																	
Type de tarification		Monomodale	X			Multimodale		Zonale Multimodale									
Bénéficiaires		Adulte		Jeunes	X	Enfants		Animaux		autres							
Conditions d'attribution et de délivrance du tarif		Condition de domiciliation		Condition d'âge	X	Conditions de ressources		Aucune condition		Droit commercial		Droit Social					
Calendrier		début de validité du titre				fin de validité du titre				date de début de mise en vente		tte Année					
Période de validité du tarif		1 jour															
Durée d'anticipation		6 MOIS															
Barème de référence ou Prix forfaitaire		Forfait aller simple par palier km : 0 à 43 km : 4€ 44 à 80 km : 7,5 € 81 à 123 km : 10,5 € 124 à 156 km : 14 € 157 à 204 km : 17 € 207 à 700 km : 20 €															
Canaux de distribution *		PVM	X	DBR	X	AGENCE ITINERAIRE	X	SITE TER NAQ ITINERAIRE	X	SOLAR FIXE ITINERAIRE	X	SOLAR MOBILE ITINERAIRE	X	SOLAR Dépositaire ITINERAIRE	X	Autre (préciser)	
		BLS + / LSA	X			AGENCE CATALOGUE	X	SITE TER NAQ CATALOGUE	X	SOLAR FIXE CATALOGUE	X	SOLAR MOBILE CATALOGUE	X	SOLAR Dépositaire CATALOGUE	X		
Périmètre géographique de distribution		Région Nouvelle-Aquitaine															
Périmètre géographique de circulation et d'acceptation du tarif		En région Nouvelle-Aquitaine et vers les régions limitrophes : Occitanie, Centre Val de Loire, Pays de La Loire et Auvergne Rhône-Alpes															
Limite kilométrique		700 km															
Produit contingenté		OUI		NON	X												
Classe		2eme Classe															
Conditions de circulation		aller simple	X	aller retour	X	sans contrainte de sens		condition entre aller retour	option	précision de fillem							
Prestations associées		Aucune	X	Urbaine		remontées mécaniques		Transfrontalier		autres:							
code prestataire		libellé prestataire															
code prestation		libellé prestation															
code prestation		libellé prestation															
code prestation		libellé prestation															
		prix prestation															
		prix prestation															
		prix prestation															
		prix prestation															
MENTIONS PORTÉES SUR LES DIFFÉRENTS FORMATS DE TITRES																	
DIGITAL ET A4 sur 4 lignes - 58 caractères/ligne		Ligne 1	Billet Jeune - 28 ans accepté sur les trains et cars														62
		Ligne 2	TER à tarification SNCF en Nouvelle-Aquitaine														45
		Ligne 3	Pièce d'identité valide à présenter														35
		Ligne 4	Remb. sans frais jusqu'à J-1														28
ISO sur 4 lignes - 58 caractères/ligne		Ligne 1	Billet Jeune - 28 ans accepté sur les trains et cars														62
		Ligne 2	TER à tarification SNCF en Nouvelle-Aquitaine														45
		Ligne 3	Pièce d'identité valide à présenter.														37
		Ligne 4	Ech et Remb sans frais jusqu'à J-1. A COMPOSTER														47
IATA sur 5 lignes - 40 caractères/ligne		Ligne 1	Billet Jeune - 28 ans accepté sur les trains et cars TER à tarification														37
		Ligne 2	les trains et cars TER à tarification														37
		Ligne 3	SNCF en Nouvelle-Aquitaine														26
		Ligne 4	Pièce d'identité valide à présenter														35
		Ligne 5	Ech et Remb sans frais jusqu'à J-1														34
IATA BLS+ sur 2 lignes -35 caractères/ligne 1 et 28 caractères/ ligne 2		Ligne 1	Billet Jeune -28 Nouvelle-Aquitaine														35
		Ligne 2	Tarif soumis à conditions														25
CONTRÔLE / VALIDATION / SAV																	
Compostage		OUI	X	NON													
Echange		OUI	X	NON		Seuls les billets IATA ou ISO non compostés sont échangeables - Avant le premier jour de validité du billet : Echange sans retenue - Le jour J et après J : non échangeable Les billets achetés sur les canaux digitaux ne sont pas échangeables											
Remboursement		OUI	X	NON		Les billets IATA ou ISO non compostés sont remboursables, selon conditions : - Avant le premier jour de validité du billet sans retenue - Le jour J et après J : pas de remboursement Pas de montant minimum Les billets achetés sur les canaux digitaux sont remboursables en ligne dans les mêmes conditions.											
Duplicata		OUI		NON	X												
Contreremarque		OUI		NON	X												
DESRIPTIF DU SUPPORT																	
Supports du produit *		IATA	X	ISO	X	Billetique		A4	X	Mobile	X	Facturette	X				
Carte d'identification		OUI		NON	X	Format IATA		Format ISO		Carte billetique							
CONVENTIONS, ACCORDS D'ACCEPTATION TARIFAIRES VERS LES AUTRES RÉGIONS ET / OU AVEC D'AUTRES TRANSPORTEURS																	
Convention tarifaire associée		convention d'acceptation tarifaire vers les régions limitrophes et convention d'exploitation TER NOUVELLE AQUITAINE 2019/2p															
Convention d'acceptation tarifaire région voisine		CVDL	X	PDL	X	AURA	X	OCC	X								
Accord d'accès autres transporteurs		INTERCITES		TGV													

Ajouter une version adaptée au Billet Jeune vendue par l'application Modalis

Envoyé en préfecture le 04/02/2025

Reçu en préfecture le 04/02/2025

Publié le



ID : 033-200081735-20250203-DELIB_2025_007-DE

PROJET

Annexe 3 : CGU Kuba/eZyness

- *Courrier d'acceptation des Conditions générales Kuba/eZyness*
- *CGU compte de paiement eZyness*
- *CGV des services de paiement Kuba*
- *Conditions générales d'acceptation en paiement de proximité des cartes de paiement*
- *Conditions particulières aux conditions générales de vente des services de paiement*

Annexe 3bis : Note sur la prise en charge des impayés Kuba v5

PROJET

Annexe 4 : Coordonnées du compte bancaire au nom de SNCF



RIB - Relevé d'Identité Bancaire / IBAN

Ce relevé est destiné à être remis, sur leur demande, à vos créanciers ou débiteurs, français ou étrangers, appelés à faire des opérations sur votre compte (virements, prélèvements, etc ...).
This statement is intended to be delivered to those of your creditors or debtors who have transactions posted to your account (credit transfers, invoice payments, etc ...).

RIB - Identifiant national de compte
National Bank Account Number

Domiciliation
Domiciliation

ETABLISSEMENT 20041	GUICHET 00001	N° COMPTE 0919452K020	CLE RIB 29	PARIS IDF CENTRE FINANCIER 11 RUE BOURSEUL 75900 PARIS CEDEX 15
------------------------	------------------	--------------------------	---------------	--

L'identifiant international de compte est intégré au présent relevé d'identité bancaire. Cet identifiant a été créé pour faciliter les règlements transfrontières.

IBAN - Identifiant international de compte
International Bank Account Number

BIC - Identifiant international
de l'établissement
Bank Identifier Code

FR72 | 2004 | 1000 | 0109 | 1945 | 2K02 | 029 | **PSSTFRPPPAR**

Titulaire du Compte - Account Owner

**SNCF MOBILITES
GLRV LILLE**
151 TOUR LILLEUROPE
11 PARVIS DE ROTTERDAM
59777
EURALILLE

Cadre réservé au destinataire du relevé

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance,
au capital de 2 342 454 090 Euros - RCS PARIS 421 100 645 - Code APE 6419 Z

R

Annexe 5 : Reporting données de vente FVMA

Donnée	Format	Commentaires
Date de transaction	JJ/MM/AAAA	Correspond à la date de vente.
Numéro de compte client	10N	n° de compte du Tiers, sur 10 chiffres
Code article		Code tarif (CTCR)
Quantité	1 par défaut	Quantité minimum = 1, pas de quantités négatives.
Montant de vente	Avec deux décimales et une virgule pour séparer les centimes	Montant de la vente TTC en EURO
Numéro de titre		-
Date de circulation	JJ/MM/AAAA	-
Type support titre	Laisser vide si non disponible	-
Code gare origine du segment	Format UIC 8N	Format UIC sur 8 chiffres
Code gare destination du segment	Format UIC 8N	Format UIC sur 8 chiffres
Indicateur FER ROUTE	F ou R	-
Classe de confort	1 ou 2	-
Numéro de train	Laisser vide si non disponible	-
Distance domestique de l'OD		En kilomètres
Type de trafic	1 pour domestique et 2 pour international	-
Nombre de voyageurs		-
Date de début de validité	JJ/MM/AAAA	-
Date de fin de validité	JJ/MM/AAAA	-
Réf transaction	Max 35 caractères	-
Heure de transaction	HHMN	-

Code Combinaison de zone	3AN	<p>-Défini dans la fiche produit. La combinaison de zones est le périmètre zonal sur lequel un client peut voyager : c'est l'association de 1 à plusieurs zones sur laquelle tout trajet vaut le même tarif. Une zone désigne un périmètre géographique regroupant des points d'arrêts des différents exploitants associés. Les zones sont exclusives, c'est à dire qu'un point d'arrêt n'appartient qu'à une seule zone. Elle sert à définir le périmètre géographique des titres vendus et le tarif associé.</p>
Espace multimodal	2AN	<p>-Défini dans la fiche produit Un espace multimodal désigne un périmètre géographique sur lequel une association d'exploitants propose des services de transport alternatifs accessibles avec un titre unique. Par exemple, si deux points d'arrêts sont desservis par une compagnie de cars et par la SNCF, le client peut indifféremment emprunter le train ou le car pour effectuer son trajet avec le même titre de transport.</p>
Commission sur vente		

Annexe 6 – Calendrier prévisionnel de déploiement des tarifs TER sur l'application Modalis

Phase 1 (~janvier 2025)

- Pass 20/30 V
- Billet Jeune (*une pièce d'identité est à présenter lors du contrôle*)

Phase 2 (~mai 2025)

- Tarif carte + (*la Carte + est à présenter lors du contrôle*)

Phase 3 (~septembre 2025)

- Plein tarif
- Abonnements TER hebdo/mensuel tout public & jeune
- Abonnements TER+TBM mensuel tout public & jeune (validation BLE sur le réseau TBM)
- Autres abonnements TER+urbains mensuel/hebdo (TUT à Tulle, AggloBus à Guéret, Yélo à La Rochelle, TAC à Châtellerault, R'Bus à Rochefort, Buss à Saintes)

Les abonnements annuels ne sont pas prévus.

Phase 4 (~janvier 2026)

- Tribu
- Tarif solidaire (*la carte Solidaire est à présenter lors du contrôle*)

Envoyé en préfecture le 04/02/2025

Reçu en préfecture le 04/02/2025

Publié le

ID : 033-200081735-20250203-DELIB_2025_007-DE



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SERVICES DE PAIEMENT

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de KUBA et de l'Exploitant dans le cadre de l'utilisation par ce dernier des services d'encaissement pour compte de tiers fournis par KUBA en qualité d'Agent d'eZyness. KUBA propose un service d'encaissement pour compte de tiers à l'Exploitant. Ce service consiste en un service de paiement permettant à l'Exploitant d'encaisser des paiements par carte de paiement (en proximité et/ou vente à distance sécurisée).

Ces services comprennent l'acceptation et l'acquisition des opérations de paiement initiées par des Payeurs au bénéfice de l'Exploitant.

Conformément à la réglementation en vigueur, KUBA (ci-après « l'Agent ») est enregistrée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR ») sous le numéro 724911 (agrément consultable dans le Registre des agents financiers : www.regafi.fr) en tant qu'agent de services de paiement de l'établissement de monnaie électronique eZyness (ci-après « l'Acquéreur ») agréée sous le numéro 16808 par l'ACPR, dont le siège social est situé 4 place de Budapest, CS 92459,75436 Paris Cedex 09). Et c'est en qualité d'agent eZyness que KUBA propose à ce titre aux Exploitants des services de paiement uniquement sur le territoire français. Par conséquent l'Exploitant s'engage à prendre connaissance, à accepter sans réserves et respecter les présentes CGV de KUBA ainsi que des CGU d'eZyness annexées aux présentes.

Définitions:

« Acheteur » désigne une personne physique qui réalise une opération de paiement par carte de paiement, en vente à distance sur internet ou en proximité, au bénéfice d'un Exploitant dans le cadre d'une Offre.

« Agent » ou « KUBA » désigne la société KUBA, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 4425 000,00 Euros, immatriculée au RCS de Besançon sous le numéro 383 693 975, dont le siège social est situé rue Ariane II 25480 MISEREY-SALINES. KUBA intervient en tant qu'Agent au sens de l'article L. 523-1 du Code monétaire et financier, mandaté par eZyness pour fournir les services de paiement décrits ci-après sous la responsabilité d'eZyness et détenant un compte de paiement dans les livres d'eZyness.

« Back Office » désigne l'espace en ligne réservé à chaque Exploitant pour accéder à l'Offre, accessible(s) sur une page internet dédiée sur laquelle l'Exploitant aura à saisir ses d'Identifiants Personnels.

« CGV Agent » ou « CGV » désigne toutes les stipulations convenues par écrit entre L'Agent et chaque Exploitant dans le cadre d'une Offre et qui contiennent notamment les CGU.

« CGU eZyness » désigne le document annexé aux présentes décrivant les droits et obligations incombant à l'Exploitant en matière d'ouverture et d'opérabilité de son Compte de Paiement.

« Compte de paiement » désigne le Compte de paiement, au sens de l'article L.314-1 du Code monétaire et financier, ouvert par eZyness au nom d'un Exploitant afin de permettre (i) l'encaissement par ce dernier d'opérations de paiement sur les canaux de vente Modalis ouverts et (ii) le transfert des fonds correspondants sur le Compte de Reversement de l'Exploitant concerné. Les conditions de

fonctionnement de chaque Compte de Paiement sont régies par les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

« Exploitant » ou « Titulaire » désigne toute personne morale ou physique ayant souscrit à l'Offre lui permettant d'accepter des paiements par carte de paiement. Chaque Exploitant est enrôlé par l'Agent dont il devient le client, en même temps qu'il devient client d'eZyness par l'ouverture dans ses livres d'un Compte de paiement.

« Compte de reversement » désigne un compte bancaire (ou de paiement) en euros identifié par un IBAN et ouvert au nom de l'Exploitant auprès d'un établissement de crédit (ou de paiement) agréé dans l'Espace Economique Européen.

« Contrat » désigne la relation contractuelle établie entre les parties au titre des CGV et de ses annexes.

« Equipements » désigne tout dispositif de paiement capable de lire la Carte équipée d'une puce au standard EMV ou d'une piste magnétique permettant l'authentification du titulaire de la Carte. L'Equipement est soit agréé soit approuvé par l'entité responsable de chacun des Schémas dont les Cartes sont acceptées sur cet équipement. L'agrément ou l'approbation de l'Equipement est une attestation de conformité avec des spécifications techniques et fonctionnelles définies par chaque Schéma concerné, qui dispose de la liste des Equipements agréés ou approuvés.

« eZyness » désigne l'établissement de monnaie électronique dans les livres duquel le Compte de paiement de l'Exploitant est inscrit. eZyness est une société par actions simplifiée au capital de 11 202 520 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 522 058 544, dont le siège social est 115, rue de Sèvres 75275 PARIS CEDEX 06. Elle est agréée en France en tant qu'Etablissement de Monnaie Electronique sous le numéro 16808, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 09) et inscrite sur la liste des établissements habilités à exercer leurs activités en France, publiée sur le site internet acpr.banquefrance.fr. eZyness est une filiale de La Banque Postale.

« IBAN » International Bank Account Number désigne l'identifiant international d'un compte bancaire (ou de paiement).

« Identifiants Personnels » désigne l'identifiant et mot de passe choisis par l'Exploitant (ou ses mandataires) sur le Back Office conformément aux présentes CGV. Ils permettent à l'Exploitant (ou ses mandataires) de s'identifier sur son Back Office pour accéder à son espace personnel. Les Identifiants Personnels constituent une « donnée de sécurité personnalisée » au sens du code monétaire et financier, placés sous la garde de l'Exploitant et dont il est seul responsable.

« Offre » désigne les Service d'encaissement pour compte de tiers.

« Page de Paiement » désigne la page de paiement intégrant la solution d'acceptation monétique en vente à distance fournie par l'Agent. Les fonctionnalités et conditions d'utilisation de la Page de Paiement sont définies dans les présentes CGV ;

« Partie(s) » désigne l'Agent et/ou les Exploitants.

« Rejet » désigne l'échec d'une opération de paiement.

« Reversement » désigne un Virement effectué du Compte de paiement de l'Exploitant vers son Compte de reversement, conformément aux présentes CGV.

« Service de paiement » désigne les prestations fournies aux Exploitants par KUBA.

« Virement » désigne une opération de paiement qui permet de transférer des fonds entre deux comptes de paiement et/ou bancaires.

Intégralité :

Les présentes conditions ainsi que ses annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties (le Contrat). La signature des présentes CGV emporte l'acceptation, sans réserve, par l'Exploitant des CGU de l'Acquéreur annexées aux présentes.

Documents contractuels :

- Les Conditions Particulières
- Les présentes Conditions Générales
- Annexe 1 : CGU eZyness
- Annexe 2 : Conditions D'acceptation en paiement de proximité eZyness

Compte de paiement :

Afin de bénéficier des services de paiement proposés par l'Agent, l'Exploitant doit ouvrir un Compte de paiement, par l'intermédiaire de l'Agent, dans les livres d'eZyness. Le service d'encaissement pour compte de tiers nécessite l'ouverture d'un compte de paiement pour l'Agent qui encaisse le montant des ventes de l'Exploitant et l'ouverture d'un compte de paiement pour l'Exploitant afin qu'il puisse recevoir le produit de ses ventes.

Obligations préalables à l'ouverture d'un Compte de paiement :

L'ouverture du compte de paiement de l'Exploitant nécessite que l'Exploitant accepte les CGV Agent et les CGU eZyness et fournisse des éléments KYC à l'Agent qui les transmet à eZyness pour vérification et validation.

Conformément aux obligations d'identification relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, l'ouverture du Compte de paiement est conditionnée à la transmission et validation des documents d'identification (KYC) requis en fonction de la qualité de l'Exploitant

Liste des documents à fournir pour les entrées en relation

A noter que les documents qui ne sont pas notés obligatoires dans la synthèse ci-dessous peuvent faire l'objet d'une demande complémentaire.

	Entrepreneur Individuel	Société de droit privé Non cotée	Société cotée ou filiale à +75%	Personnes morales de droit public français	Associations
Kbis ou extrait K de -3 mois	Obligatoire				
Statuts à jour avec mention des actionnaires				Obligatoire	
Immatriculation au répertoire national des associations (RNA)					Obligatoire*
Extrait du JO déclaration en préfecture / Décret pour les ARUP					Obligatoire*
Justificatif adresse siège social / adresse d'exploitation**	***				
IBAN du compte bancaire de l'entreprise pour le reversement des fonds encaissés	Obligatoire				
Justificatif identité RL ^(CNI R/V, carte de résident en cours de validité, passeport en cours de validité)	Obligatoire				
Justificatif identité du signataire (si différent du RL) ^(CNI R/V, carte de résident en cours de validité, passeport en cours de validité)	Obligatoire		Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
Indication déclarative du chiffre d'affaires de l'entreprise	Obligatoire		Obligatoire (Rapport annuel)	Obligatoire	Obligatoire
Justificatif de pouvoir	Obligatoire (si le signataire du contrat n'est pas mentionné dans le KBIS)		Obligatoire (si le signataire du contrat n'est pas mentionné dans le KBIS)	Obligatoire (décret de nomination/ justificatif de pouvoir)	Obligatoire
2nd Justificatif identité RL	(Permis de conduire, copie livret famille, fiche de paie par exemple.)****				
Liste de bénéficiaires effectifs	Obligatoire			BE est le RL	Obligatoire (statut)
Justificatif identité Bénéficiaires effectifs - PPH détenant plus de 25% du capital social	Obligatoire				Obligatoire

* L'association produira RNA OU ARUP

** Le justificatif d'adresse peut faire l'objet d'une demande complémentaire

*** voir ANNEXES - Liste des pièces probantes – justificatif de domicile ou lieu d'exploitation

**** Le 2nd justificatif est nécessaire si le RL n'est pas désigné dans le KBIS ou au titre du directeur

A réception de la totalité des KYC, KUBA fait une demande d'ouverture de compte pour le compte de l'Exploitant à eZyness, qui procède aux vérifications requises préalablement à toute ouverture de compte de paiement. KUBA se réserve le droit de demander à l'Exploitant toute information complémentaire qu'elle jugerait nécessaires afin de procéder à des vérifications supplémentaires utiles au respect des obligations légales.

L'Exploitant s'engage à informer KUBA immédiatement de tout changement dans sa situation et/ou des éléments requis pour l'ouverture du compte L'Exploitant déclare expressément avoir la capacité et/ou

avoir reçu les autorisations requises pour utiliser les Services de paiement fournis par KUBA et garantit KUBA contre toute responsabilité pouvant résulter pour elle d'une fausse déclaration. L'Exploitant déclare agir pour son compte. L'Exploitant a l'obligation d'utiliser les services fournis par KUBA de bonne foi, à des fins licites et dans le respect des dispositions du présent Contrat L'Exploitant peut se voir refuser tout ouverture de Compte de paiement, sans que ni l'Agent ni l'Acquéreur n'ait à motiver cette décision.

Activités interdites

L'Exploitant reconnaît et garantit utiliser les Services de paiement pour une activité licite, non sectaire et ne contrevenant pas aux bonnes mœurs et qu'aucune activité liée aux services ci-dessous ne pourra être proposées à la vente :

- Financement du terrorisme
- Vente illégale de matériel, de logiciel
- Vente de tout support ou service liés à la pornographie et/ou à la pédophilie ou pouvant présenter un risque de mises en péril de mineurs
- Vente de produit contrefait ou violant les droits d'auteur ou de copyright.
- Vente de Tabac ou produits à base de tabac sur internet
- Vente D'organes ou produits du corps humain
- Vente d'animaux vivants sur internet
- Vente de services liés aux jeux de paris et loteries en ligne
- Vente d'armes, de drogue ou de produit pharmaceutique réglementé
- Vente de produits chimiques
- Pratiques commerciales trompeuses ou agressive
- Activités présentant un risque blanchiment d'argent,
- D'incitation à la haine, à la violence ou à la débauche
- Contrefaçon de Moyen de paiement (ex : carte de crédit)
- Contrefaçon de documents officiels (ex : pièces d'identité)
- Incitation à la prostitution

L'Exploitant s'engage à ne pas faire la promotion de services et ne pas mettre de lien vers des sites liés à la pornographie, la pédophilie, à la xénophobie, à l'antisémitisme, le racisme, les jeux d'argent notamment les paris, les loteries et toute autre forme de jeux en dehors des jeux légaux. Le non-respect des exigences ci-dessus peut constituer une cause de rupture de contrat.

Moyen de paiement accepté :

Les moyens de paiement acceptés par l'Agent sont Visa, Master Card, CB (Carte Bancaire) et en proximité le paiement sans contact. Tout autre Moyen de paiement, notamment le prélèvement SEPA pourra être ajouté sur demande du l'Exploitant, sous réserve qu'il soit disponible et compatible avec l'offre de Service de paiement fournis par l'Agent. Tout ajout d'autres Moyens de paiement fera l'objet d'un devis.

Fonctionnalité du compte :

Le montant des ventes est crédité sur le compte de paiement de l'Agent, avant d'être ventilé vers le

compte de paiement de l'Exploitant.

Les fonds inscrits au crédit du compte de paiement de l'Exploitant font l'objet d'un reversement périodique (périodicité à préciser).

L'Exploitant a la possibilité de demander à l'Agent le reversement immédiat du solde de son Compte de Paiement, à tout moment et sans justificatif.

Le fonctionnement du compte de paiement est également décrit en annexe des présentes dans les CGU eZyness.

Back Office :

L'Agent met à disposition de l'Exploitant un historique des opérations sur son compte sur les 12 derniers mois via le portail.

Le Backoffice pourra être amené à évoluer et à permettre à l'Exploitant d'accéder à d'autres fonctionnalités. Le Client sera informé de ces évolutions par la mise à jour des Conditions Générales.

Obligations et responsabilités des Exploitants :

➤ *Obligation de sécurité et de vigilance constante :*

L'Exploitant fait son affaire personnelle, et demeure exclusivement responsable des Identifiants Personnels qu'il détient et conserve à ses risques et périls. L'Exploitant est pleinement averti du risque lié à la perte ou au vol des Identifiants Personnels, au piratage des Equipements ou à tout autre agissement frauduleux permettant une utilisation non autorisée du Compte de paiement. L'Exploitant s'engage à :

- Ne jamais communiquer les Identifiants Personnels ou les laisser accessibles à des tiers ;
- Mémoriser les Identifiants Personnels, éviter de les noter par écrit et de les rendre accessibles à des tiers à proximité de ses Equipements ;
- Ne pas laisser les Equipements sans surveillance ;
- Sécuriser ses ordinateurs, tablettes ou téléphones mobiles au moyen de dispositifs de sécurité à l'état de l'art (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, firewall, etc.) ;
- Avertir immédiatement KUBA de tout événement susceptible de provoquer une utilisation abusive, frauduleuse ou non-autorisée de son Compte de paiement.

➤ *Obligation de vérification*

L'Exploitant doit vérifier l'exactitude des historiques d'opérations qui sont accessibles en ligne sur son espace. Cet historique fait foi et prévaut sur toute autre information relative à des instructions de paiement et à leur exécution par eZyness. En particulier, KUBA attire l'attention des Exploitants sur le fait qu'elle n'est pas responsable des conséquences résultant de l'envoi frauduleux de messages qui leur seraient adressés par des personnes non autorisées, et qui contiendraient des informations fausses sur

Le fonctionnement du Compte de paiement.

➤ *Obligation d'alerte, de notification, et de blocage*

L'Exploitant doit formuler à l'Agent sans délai une demande de blocage du Compte de paiement dans les cas suivants :

- Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement et de toute utilisation non autorisée du ou des Identifiants Personnels, ou de tout Reversement effectué et débité sans que l'Exploitant ne l'ait autorisé,
- Lorsqu'une demande de Reversement a été mal exécutée (par exemple, en cas de montant erroné). La demande de blocage doit être faite auprès de l'Agent par Courriel à l'adresse suivante : support.finance@kubapay.com. KUBA ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une demande de blocage qui n'émanerait pas de l'Exploitant. KUBA pourra exiger un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte effectué par l'Exploitant, en cas de perte ou de vol de ses Equipements ou de ses Identifiants Personnels. Une trace d'un blocage effectué par eZyness est conservée pendant une durée de 18 mois, au cours de laquelle l'Exploitant peut en obtenir copie sur demande adressée à KUBA. Sauf dans les cas où KUBA considérerait que l'incident a été causé par un manquement au Contrat ou suspecterait une fraude, ou encore une atteinte aux règles en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme, eZyness remboursera tout débit du Compte de paiement qui serait exécuté postérieurement à la notification du vol, de la perte, ou du détournement constaté. En cas de notification frauduleuse ou de Reversement consécutif à un manquement au présent Contrat, KUBA se réserve le droit d'annuler ledit Reversement et d'obtenir réparation de tout préjudice qu'il aurait subi du fait du comportement illégitime de l'Exploitant.

Contestation/recours :

Toute contestation doit être formulée par écrit à l'Agent, dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date de l'opération contestée, sous peine de forclusion. Ce délai est réduit à quinze (15) jours calendaires à compter de la date de débit en compte résultant d'une opération de paiement non garantie, notamment en cas d'impayé.

De convention expresse entre les Parties, les enregistrements électroniques constituent la preuve des opérations de paiement remises à l'Agent. En cas de conflit, les enregistrements électroniques produits par l'Agent, l'Acquéreur ou le Schéma prévaudront sur ceux réalisés par l'Exploitant, à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par l'Agent, l'Acquéreur ou le Schéma.

Le remboursement partiel ou total d'un paiement par Carte doit, avec l'accord de son titulaire, être effectué au titulaire de la Carte utilisée pour l'opération initiale. L'Exploitant doit alors utiliser la procédure dite de "transaction crédit" (CONDITIONS GENERALES d'ACCEPTATION en PAIEMENT de PROXIMITE par CARTES de PAIEMENT) selon les règles du Schéma qui s'appliquent à l'opération de paiement concernée effectuer la remise correspondante à l'Agent à qui il avait remis l'opération initiale. Le montant de la "transaction crédit" ne doit pas dépasser le montant de l'opération initiale.

Impayé :

3 catégories d'impayés doivent être distinguées :

- Les impayés techniques, qui ont pour origine un événement technique provoquant un dysfonctionnement sur l'un des modules de la chaîne complète usager.

Sont concernés :

- eZyness: kit de paiement bancaire et acquisition
- NAM (solution Modalis hors lot 3 et en particulier)
 - intégration incorrecte par la boutique MAAS
 - Moteur de gamme tarifaire SNCF
- KUBA: intégration incorrecte par la boutique membre du kit de paiement bancaire ou du middle office open paiement
- Bénéficiaire des recettes : fourniture incorrecte des fichiers de référentiels (topologique, tarifaire, ..)

Chaque intervenant prend en charge les éventuels impayés ayant pour origine une problématique technique issue de sa solution, telle que définie au terme du présent article.

- Les impayés commerciaux, ayant pour origine un litige en lien avec le service rendu à l'utilisateur.

Concernant les porteurs de carte nationaux, aucun impayé commercial ne pourra intervenir, par application des dispositions de l'Article L133-8 du Code Monétaire et Financier, un ordre de paiement par carte bancaire étant irrévocable.

Dans cette hypothèse, la procédure de réclamation consistera, pour l'utilisateur porteur de la carte, à présenter une demande auprès du Service Après-Vente de l'exploitant du réseau (agence commerciale, boutique en ligne) en application des Conditions Générales de Vente du service de transport applicables.

Concernant les porteurs de carte internationaux, il doit être relevé que certains réseaux d'acceptation tels que VISA et Mastercard notamment, autorisent la procédure de rétrofacturation permettant à l'utilisateur qui a payé par carte bancaire, de revenir sur son ordre de paiement en cas de manquement à un service rendu, et d'être remboursé directement par sa banque.

Dans cette hypothèse, la réclamation du porteur de la carte sera adressée par la banque du porteur à la banque acquéreur. KUBA/eZyness transmettra alors cette demande d'impayé au Bénéficiaire des recettes, à charge pour celui-ci de justifier de la conformité du service rendu, initialement contestée par l'utilisateur, eu égard aux Conditions Générales de Vente du service de transport applicables.

La procédure de traitement de la réclamation (vérification de la légitimité de la réclamation et justification du service rendu par le Bénéficiaire des recettes auprès de la banque acquéreur (KUBA/eZyness) devra être effectuée dans un délai maximum de 10 jours.

A ce stade, l'impayé ne sera pas débité au Bénéficiaire des recettes, mais débité sur un compte de cantonnement dans l'attente de l'issue du traitement de la réclamation.

Plusieurs cas sont à distinguer :

1. En cas d'acceptation du motif de l'impayé, ou à défaut de justification du service rendu auprès de la banque du porteur dans le délai de 10 jours (y compris en cas d'impossibilité à en justifier), l'impayé sera mis à la charge du Bénéficiaire des recettes.

Le remboursement de la transaction sera ainsi débité de son compte exploitant. Les frais bancaires associés à l'impayé seront facturés par KUBA au Bénéficiaire des recettes a posteriori.

2. Si le Bénéficiaire des recettes conteste le motif de l'impayé, il devra transmettre dans les 10 jours de la réclamation tout justificatif probant à l'acquéreur (KUBA/eZyness).

Par suite, l'acquéreur (KUBA/eZyness), adressera, la contestation de la demande d'impayé à la banque du porteur de la carte (« émetteur »).

Après analyse des justificatifs de contestation et en concertation avec son porteur, l'émetteur peut accepter ou refuser la contestation :

- Dans le cas d'un abandon de la demande d'impayé par la banque émetteur : le compte du Bénéficiaire des recettes ne sera donc pas débité et aucun frais bancaire associé ne sera facturé par KUBA/eZyness
- Si après l'exécution des procédures issues de la réglementation internationale sur les impayés monétiques, la réclamation de l'utilisateur est acceptée à l'issue de la procédure d'arbitrage, le compte du Bénéficiaire des recettes sera débité du montant de l'impayé. Les frais bancaires associés à l'impayé seront facturés par KUBA au Bénéficiaire des recettes à l'exploitant a posteriori.

- Les impayés Fraude

Les impayés Fraude correspondent aux actes visant à utiliser le système sans en payer l'usage (liste d'interdiction).

Lorsqu'une personne accepte des opérations de paiement par carte (« Accepteur » ci-après) la gestion de la lutte contre la fraude sur ces opérations de paiement relève de la responsabilité de l'établissement qui procède au traitement des flux relatifs à ces opérations (« Acquéreur » ci-après) et, le cas échéant, du ou des tiers qui interviennent dans le traitement de ces flux.

En ce qui concerne les opérations de paiement réalisées dans le cadre du présent Contrat, la gestion de la lutte contre la fraude relève donc de la responsabilité d'eZyness en qualité d'Acquéreur et de KUBA qui intervient dans la gestion des flux, au nom et pour le compte d'eZyness (en qualité d'Agent de services de paiement).

Concernant la vente de proximité, le forçage du paiement étant rendu impossible par KUBA / eZyness, aucun impayé fraude ne sera dû à ce titre.

Concernant les ventes à distance, les paiements bancaires seront sécurisés avec le protocole 3DS : les impayés fraudes seront refusés par KUBA/eZyness et donc non imputés au commerçant.

Au jour des présentes, il doit être précisé que les moyens de paiement tels que le kit de paiement bancaire permettant un paiement en plusieurs fois et le Post-paiement ne sont pas mis en place. La répartition des responsabilités ne concerne donc pas ces modes de paiement.

Rejet de prélèvement :

Dans le cas où des prélèvements seraient mis en place : En cas de rejet de prélèvement intervenant après le reversement des fonds correspondant, KUBA pourra imputer le montant du Rejet à l'Exploitant en déduisant le montant correspondant des sommes perçues ou à percevoir par KUBA pour le compte de l'Exploitant. A défaut, KUBA pourra engager toute action pour recouvrer ses droits.

Remboursement des Acheteurs :

Il est entendu entre les Parties que l'Exploitant est seul responsable de la gestion du remboursement de ses Acheteurs, qu'il prend à sa charge. Le remboursement de l'Acheteur sera réalisé directement par l'Exploitant. Le remboursement est effectué à partir des fonds disponibles sur le Compte de paiement de l'Exploitant et sera par conséquent imputé à ce dernier :

- Soit directement au débit du Compte de paiement de l'Exploitant;
- Soit par déduction sur les sommes perçues ou à percevoir par l'Agent pour le compte de l'Exploitant ;

Si le solde net sur le compte de paiement de l'Exploitant est insuffisant, KUBA se réserve le droit de répercuter auprès de l'Exploitant, les opérations de paiement rejetées et autres amendes qui peuvent être prononcées par les réseaux d'acceptation.

Résiliation :

Résiliation pour manquement :

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations mises à sa charge dans le cadre des présentes CGV, l'autre Partie pourra la mettre en demeure de mettre fin à ce manquement dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, et ce par courrier recommandé avec avis de réception. Si à l'issue du délai de mise en demeure susvisé, il n'a pas été mis fin au(x) manquement(s) dénoncés, la Partie non défaillante pourra résilier/ mettre fin à la relation contractuelle de plein droit, sans préavis, par courrier recommandé avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préavis, en cas de non-respect par l'autre partie d'une obligation légale, réglementaire ou sécuritaire lui incombant au titre du présent Contrat

Résiliation en cas de retrait de l'agrément de l'Acquéreur ou de l'Agent :

KUBA devra résilier de plein droit le Contrat, sans frais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans l'hypothèse où l'ACPR retirerait son autorisation de fournir des services de paiement ou dans l'hypothèse où l'ACPR retirerait l'agrément d'eZyness. Dans ce cas, la résiliation interviendra dans des délais et conditions compatibles avec la date effective du retrait de l'agrément de l'ACPR.

Résiliation sans faute :

Chaque Partie pourra résilier le Contrat en informant l'autre Partie, par courrier recommandé avec avis de réception dans les conditions fixées à l'article « Notification » du Contrat, avec un préavis de trois (3) mois qui courra à compter de la date de réception du courrier par l'autre Partie.

Modification des CGV :

Nonobstant toute autre stipulation des présentes CGV, l'Agent peut modifier le présent Contrat en avisant l'Exploitant au moins trois (3) mois à l'avance, de cette modification et de ses termes. L'Exploitant est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'Agent, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas. Si l'Exploitant refuse la modification, il peut résilier les présentes sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée des CGV modifiées selon les stipulations décrites à l'article « Résiliation » ci-dessus. Il en résulte que l'Agent ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque dommage, à quelque titre que ce soit, en lien avec la modification des CGV dès lors que l'Exploitant s'abstient de résilier le Contrat et continue à utiliser les Services de l'Agent après la date d'entrée en vigueur de la modification.

Assurances :

Chacune des Parties s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les activités et obligations découlant des présentes CGV. Chacune des Parties s'engage à maintenir cette police d'assurance pendant toute la durée du Contrat et pendant vingt-quatre (24) mois à compter de la fin des présentes CGV, et à en apporter la preuve sur demande de l'autre Partie en lui fournissant une attestation de son (ses) assureur(s) énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité. Toute modification, suspension ou résiliation de cette police d'assurance, pour quelque cause que ce soit, devra être signalée à l'autre Partie dans les plus brefs délais.

Force Majeure :

Aucune des Parties ne sera tenue responsable d'un dommage de quelque nature qu'il soit consécutif à la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil, ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunications. La Partie qui se prévaut de la force majeure notifiera à l'autre Partie, dans un délai de vingt-quatre (24) heures, tout événement de force majeure justifiant la suspension ou l'inexécution du Contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties seront suspendues et aucune des Parties n'encourra de responsabilité de ce fait. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'un délai d'un (1) mois et si aucune solution alternative ne peut être mise en place, la Partie la plus diligente aura la possibilité de résilier le Contrat sans frais ni indemnité. La résiliation interviendra après réception par l'autre Partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant la résiliation dans les conditions précisées aux présentes.

Propriété :

L'application des présentes CGV n'entraîne aucun transfert de propriété d'une Partie au profit d'une autre. Chacune des Parties conservera la propriété des logiciels, ainsi que des méthodes, du savoir-faire et des outils, qui lui sont propres et/ou qui lui ont servi à exécuter ses prestations contractuelles ou qu'elle y aurait inclus à titre onéreux ou gratuit. L'Exploitant déclare, pour sa part, détenir les droits ou autorisations nécessaires pour utiliser les données qu'il transmet pour traitement, tel que prévu par les dispositions des présentes. Même si ces données ne sont pas sa propriété, elles sont réservées au seul usage de l'Exploitant et la détention, ainsi que l'emploi de ces données relèvent de sa seule responsabilité. Elles sont protégées par les dispositions relatives à la confidentialité. Elles ne pourront en aucune façon être utilisées par KUBA en dehors de l'exécution du présent Contrat.

Conditions financières :

La fourniture du Service est soumise à la facturation et aux paiements des frais définis entre les Parties dans les Conditions Particulières.

Fraude :

Toute fraude et/ou tentative de fraude d'un Exploitant, clairement établie, dans le cadre de l'utilisation de son Compte de Paiement constitue un manquement d'une particulière gravité à ses obligations qui entraîne la fermeture du Compte de Paiement qu'il détient auprès de l'Acquéreur. Toutes conséquences financières d'une fraude et/ou tentative de fraude d'un Exploitant sont à la charge exclusive de celui-ci. Aussi l'Exploitant garantit l'Agent contre tout recours, réclamation ou action intenté à l'encontre de l'Agent reposant sur toute conduite précédemment citée et prendra à sa charge tous les frais et toutes condamnations financières, dommages et intérêts en découlant. Pendant toute la durée du Contrat, chaque Partie s'engage à respecter toute disposition, notamment déontologique et/ou professionnelle applicable à son activité. Aussi l'exécution d'une opération de paiement pourra être refusée si l'Exploitant ne respecte pas les obligations lui incombant au titre du contrat en matière de LCB-FT.

Preuve :

Sauf preuve contraire apportée par l'Exploitant, ce dernier reconnaît et accepte que les données informatiques fournies par l'Agent ou l'Acquéreur relatives aux Services fassent foi entre les Parties notamment en ce qui concerne les opérations de paiement, la date et la transmission des données.

Confidentialité :

Aucune des Parties ne pourra faire un quelconque communiqué de presse, ni publier ou communiquer, sous quelque forme que ce soit, quelque information que ce soit concernant le Contrat sans l'approbation préalable et écrite de l'autre Partie, sauf (i) divulgation rendue obligatoire par la loi ou les règlements en vigueur, (ii) pour répondre à des demandes émanant d'autorités judiciaires, administratives ou de toute autre autorité compétente dans la mesure où cette divulgation est requise en vertu d'une obligation législative ou réglementaire, (iii) si l'information était déjà connue du public à la date de sa divulgation autrement que par une violation de l'engagement de confidentialité prévu par la présente clause, ou est rendue publique ultérieurement sans qu'une Partie ne soit à l'origine de cette divulgation, (iv) si l'information a été licitement reçue d'un tiers, (v) dans la mesure nécessaire pour l'exécution des opérations prévues aux présentes, (vi) en cas de procédure judiciaire engagée entre les Parties, (vii) à destination des actionnaires, associés ou conseils des Parties, sous réserve qu'ils soient informés de la confidentialité des informations ainsi transmises. Les Parties s'interdisent de divulguer tout document ou information relatif au présent Contrat ou toute information collectée, sauf obligations législatives ou réglementaires. Le présent article restera en vigueur pendant une période de cinq (5) ans après la fin du Contrat, pour quelque raison que ce soit. Par dérogation à ce qui précède, les Parties s'autorisent mutuellement à faire usage de leur dénomination sociale, nom commercial et/ou leur marque et logo pour leur propre communication et/ou prospection commerciale, dès lors que l'utilisation de ces éléments aura pour objectif unique d'informer un partenaire commercial potentiel et/ou un prospect de l'existence de leur propre relation commerciale.

Traitement des données à caractère personnel :

Dans le cadre du présent Contrat, chacune des Parties est responsable du traitement des données personnelles qu'elle récupère dans le cadre de la conclusion et l'exécution des présentes CGV et s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Il est toutefois précisé que l'Agent agit en qualité de sous-traitant ultérieur de eZyness dans le cadre des traitements liés aux opérations de paiement.

Invalidité :

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont, pour quelque raison que ce soit, réputée(s) invalide(s), illégale(s) ou non applicable(s) à tous égards, ladite invalidité, illégalité ou inapplicabilité restera, dans la limite autorisée par la loi, sans effet sur les autres stipulations des CGV. Les Parties s'engagent, autant que possible, à remplacer toute stipulation invalide par une stipulation valide reflétant l'intention des parties exprimée par la stipulation invalide.

Droit Applicable / Règlement Des Différends / Attribution De Juridiction :

Les CGV sont régies à tous égards par le droit français. En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de celles-ci, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour rechercher une solution amiable. A défaut de solution amiable dans un délai d'un (1) mois suivant la demande de l'une des Parties, tous les différends relatifs à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Besançon.

ANNEXE 1 - CGU Compte de paiement eZyness



**ANNEXE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES d'ACCEPTATION en PAIEMENT de PROXIMITÉ par
CARTES de PAIEMENT**

Envoyé en préfecture le 04/02/2025

Reçu en préfecture le 04/02/2025

Publié le

ID : 033-200081735-20250203-DELIB_2025_007-DE



Note sur la prise en charge des impayés



Révisions du document

Date	Numéro de version	Modification
22/11/2023	0.1	Initialisation du document
24/11/2023	0.2	Relecture service juridique
27/11/2023	1	Relecture Direction KUBA
16/01/2024	2	Intégration des éléments sur les impayés type
14/05/2024	3	Mise à jour à la suite des retours NAM/SCNF Validation par eZyness et service juridique KUBA
27/05/2024	4	Mise à jour à la suite des retours NAM/SNCF
26/09/2024	5	Mise à jour à la suite des retours SNCF Validation par eZyness et service juridique KUBA

Documents de référence

Référence	Titre
	CG d'ACCEPTATION en PAIEMENT de PROXIMITE par CARTES de PAIEMENT
	CGU compte de paiement eZyness
	CGV_CGU du service acceptation et acquisition des opérations de paiement
	Conditions particulières aux Conditions Générales de vente des services de paiement
	NOT-008-013 - CCH - Règles de répartitions et commissions
	2023 06 09-Courrier acceptation des conditions générales - compte de paiement

SOMMAIRE

Table des matières

1. Objet	5
2. Présentation	5
2.1. Rappel du contenu des CGV – CGU	5
2.2. Présentation des différents cas d’impayés	5
2.2.1. Les impayés techniques	6
2.2.2. Les impayés commerciaux	6
2.2.3. Les impayés Fraude	8

1. Objet

Dans le cadre de l'ouverture des comptes de paiement chez eZyness et des services de paiement associés, des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ont été établies.

Actuellement, certains membres de NAM ou leur exploitant ne souhaitent pas signer les CGU CGV car ils ne souhaitent pas prendre en charge les impayés.

Ce document apporte des précisions quant aux différentes situations d'impayés et la position de KUBA quant à leur prise en charge.

Nota bene : dans l'objectif d'une standardisation des règles applicables, seront désignés par les termes « Bénéficiaire des recettes », l'exploitant du réseau de transport ainsi que le titulaire du compte de reversement, dès lors que l'un ou l'autre de ces intervenants pourra être concerné par l'application des dispositions énoncées infra.

2. Présentation

2.1. Rappel du contenu des CGV – CGU

Extrait des Conditions Générales de Vente des Services de Paiement :

« Impayé :

Tout impayé qui sera émis par la banque d'un Acheteur sera imputé sur le compte de paiement de l'Exploitant, comme indiqué dans les CGU eZyness annexées aux présentes, tout impayé reçu par l'Acquéreur de la part de l'établissement émetteur du moyen de paiement utilisé par un Acheteur sera imputé sur le Compte de paiement de l'Exploitant. En outre, l'Agent se réserve le droit de répercuter au débit du Compte de paiement de l'Exploitant, les Opérations de paiement rejetées. "

2.2. Présentation des différents cas d'impayés

Il a été identifié 3 catégories d'impayés :

- Les impayés techniques
- Les impayés commerciaux
- Les impayés Fraude

2.2.1. Les impayés techniques

Les impayés techniques ont pour origine un événement technique provoquant un dysfonctionnement sur l'un des modules de la chaîne complète usager.

Sont concernés :

- eZyness: kit de paiement bancaire et acquisition
- NAM (solution Modalis hors lot 3 et en particulier)
 - intégration incorrecte par la boutique MAAS
 - Moteur de gamme tarifaire SNCF
- KUBA: intégration incorrecte par la boutique membre du kit de paiement bancaire ou du middle office open paiement
- Bénéficiaire des recettes : fourniture incorrecte des fichiers de référentiels (topologique, tarifaire, ..)

Prise en charge : chaque intervenant prend en charge les éventuels impayés ayant pour origine une problématique technique issue de sa solution, telle que définie au terme du présent article.

2.2.2. Les impayés commerciaux

Les impayés commerciaux ont pour origine un litige en lien avec le service rendu à l'utilisateur.

Exemple : le bus ou le train n'est pas passé.

Concernant les porteurs de carte nationaux, aucun impayé commercial ne pourra intervenir, par application des dispositions de l'Article L133-8 du Code Monétaire et Financier, un ordre de paiement par carte bancaire étant irrévocable.

Dans cette hypothèse, la procédure de réclamation consistera, pour l'utilisateur porteur de la carte, à présenter une demande auprès du Service Après-Vente de l'exploitant du réseau (agence commerciale, boutique en ligne) en application des Conditions Générales de Vente du service de transport applicables.

Concernant les porteurs de carte internationaux, il doit être relevé que certains réseaux d'acceptation tels que VISA et Mastercard notamment, autorisent la procédure de rétrofacturation permettant à l'utilisateur qui a payé par carte bancaire, de revenir sur son ordre de

paiement en cas de manquement à un service rendu, et d'être remboursé directement par sa banque.

Dans cette hypothèse, la réclamation du porteur de la carte sera adressée par la banque du porteur à la banque acquéreur. KUBA/eZyness transmettra alors cette demande d'impayé au Bénéficiaire des recettes, à charge pour celui-ci de justifier de la conformité du service rendu, initialement contestée par l'utilisateur, eu égard aux Conditions Générales de Vente du service de transport applicables.

La procédure de traitement de la réclamation (vérification de la légitimité de la réclamation et justification du service rendu par le Bénéficiaire des recettes auprès de la banque acquéreur (KUBA/eZyness) devra être effectuée dans un délai maximum de 10 jours.

A ce stade, l'impayé ne sera pas débité au Bénéficiaire des recettes, mais débité sur un compte de cantonnement dans l'attente de l'issue du traitement de la réclamation.

Plusieurs cas sont à distinguer :

1. En cas d'acceptation du motif de l'impayé, ou à défaut de justification du service rendu auprès de la banque du porteur dans le délai de 10 jours (y compris en cas d'impossibilité à en justifier), l'impayé sera mis à la charge du Bénéficiaire des recettes.

Le remboursement de la transaction sera ainsi débité de son compte exploitant. Les frais bancaires associés à l'impayé seront facturés par KUBA au Bénéficiaire des recettes a posteriori.

2. Si le Bénéficiaire des recettes conteste le motif de l'impayé, il devra transmettre dans les 10 jours de la réclamation tout justificatif probant à l'acquéreur (KUBA/eZyness).

Par suite, l'acquéreur (KUBA/eZyness), adressera, la contestation de la demande d'impayé à la banque du porteur de la carte (« émetteur »).

Après analyse des justificatifs de contestation et en concertation avec son porteur, l'émetteur peut accepter ou refuser la contestation :

- Dans le cas d'un abandon de la demande d'impayé par la banque émetteur : le compte du Bénéficiaire des recettes ne sera donc pas débité et aucun frais bancaire associé ne sera facturé par KUBA/eZyness
- Si après l'exécution des procédures issues de la réglementation internationale sur les impayés monétiques, la réclamation de l'utilisateur est acceptée à l'issue de la procédure



d'arbitrage, le compte du Bénéficiaire des recettes sera débité du montant de l'impayé. Les frais bancaires associés à l'impayé seront facturés par KUBA au Bénéficiaire des recettes à l'exploitant a posteriori.

2.2.3. Les impayés Fraude

Les impayés Fraude correspondent aux actes visant à utiliser le système sans en payer l'usage (liste d'interdiction).

Lorsqu'une personne accepte des opérations de paiement par carte (« Accepteur » ci-après) la gestion de la lutte contre la fraude sur ces opérations de paiement relève de la responsabilité de l'établissement qui procède au traitement des flux relatifs à ces opérations (« Acquéreur » ci-après) et, le cas échéant, du ou des tiers qui interviennent dans le traitement de ces flux.

En ce qui concerne les opérations de paiement réalisées dans le cadre du présent Contrat, la gestion de la lutte contre la fraude relève donc de la responsabilité d'eZyness en qualité d'Acquéreur et de KUBA qui intervient dans la gestion des flux, au nom et pour le compte d'eZyness (en qualité d'Agent de services de paiement).

Concernant la vente de proximité, le forçage du paiement étant rendu impossible par KUBA / eZyness, aucun impayé fraude ne sera dû à ce titre.

Concernant les ventes à distance, les paiements bancaires seront sécurisés avec le protocole 3DS : les impayés fraudes seront refusés par KUBA/eZyness et donc non imputés au commerçant.

Au jour des présentes, il doit être précisé que les moyens de paiement tels que le kit de paiement bancaire permettant un paiement en plusieurs fois et le Post-paiement ne sont pas mis en place. La répartition des responsabilités ne concerne donc pas ces modes de paiement.