

<p align="center">Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte « Pass Karu'lis » et des Abonnements en vigueur à la date du 14/09/2018</p>

Préambule

La Société SOCIETE DE TRANSPORT DE L'AGGLOMERATION CENTRE « STAC » est titulaire d'une délégation de service public pour la gestion de transport routier urbain de voyageurs sur le territoire des Abymes, Baie-Mahault et Gosier et Pointe-à-Pitre (réseau Karu'lis).

Pour utiliser les transports du réseau Karu'lis, les personnes doivent être munis d'un Titre de transport et s'il s'agit d'un Abonnement, il doit être chargé sur un Pass Karu'lis.

Définitions :

Dans le cadre des présentes conditions générales, les termes suivants, commençants par une majuscule, ou écrits en majuscules, utilisés au singulier ou au pluriel, auront le sens défini ci-après :

« STAC » : désigne la SOCIETE DE TRANSPORT DE L'AGGLOMERATION CENTRE, SAS au capital de 99.000 €, immatriculée au RCS de POINT A PITRE sous le numéro B 524 166 717, dont le siège social est sis 47 rue des Amandiers – 97139 LES ABYMES.

« Titre de transport » : désigne le contrat entre l'Usager et STAC qui permet à l'Usager d'utiliser les bus du réseau Karu'lis.

« Abonnement » : désigne le titre de transport qui peut être chargé sur un Pass Karu'lis et qui permet à l'Abonné d'utiliser pendant une durée déterminée tous les bus du réseau Karu'lis dans le respect des termes des présentes Conditions Générales, il peut s'agir d'un Abonnement plein tarif ou d'un Abonnement tarif réduit.

« Abonnement plein tarif » : désigne l'Abonnement KARU'LIBERTE.

« Abonnement tarif réduit » : désigne les Abonnements KARU'JEUNES, KARU'CAMPUS et KARU'VERMEIL.

« Pass Karu'lis » : désigne le support carte RFID sans contact personnel et nominatif qui doit être chargé d'un Abonnement afin de permettre à son Titulaire d'utiliser les bus du réseau Karu'lis.

« Borne Karu'lis » : désigne la borne présente dans l'agence Karu'lis, dans les bus du réseau Karu'lis ou chez des partenaires qui permet notamment de charger ou de recharger un Titre de transport sur un Pass Karu'lis, de consulter le solde restant sur un Pass Karu'lis et de valider le Titre de transport lors de chaque montée dans un bus.

« Titulaire » : désigne la personne physique titulaire du Pass Karu'lis sur lequel elle peut charger un Abonnement nominatif.

« Payeur » : désigne la personne physique qui paie l'Abonnement et/ou les frais d'émission du Pass Karu'lis.

« Abonné » : désigne le Titulaire qui a souscrit à un Abonnement.

« Usager » : désigne indifféremment un Titulaire, un Abonné ou une personne physique qui souhaite adhérer au Pass Karu'lis ou souscrire à un Abonnement.

« Site » : désigne le site Internet www.karulis.com qui est édité par STAC

« Conditions Générales » : désignent les présentes conditions contractuelles : celles (Section 1) propres au Pass Karu'lis et celles (Section 2) propres aux Abonnements qui peuvent être chargés sur le Pass Karu'lis et (Section 3) les stipulations communes applicables au Pass Karu'lis et aux Abonnements.

« CGV » : désigne les conditions générales de vente et d'utilisation du Site.

Objet et acceptation des Conditions Générales :

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions applicables au Pass Karu'lis et aux Abonnements qui peuvent être chargés sur le Pass Karu'lis qui permettent d'utiliser les bus du réseau Karu'lis.

L'utilisation du Pass Karu'lis et des Abonnements est subordonnée à la connaissance et l'acceptation entière et sans réserve par l'Usager des présentes Conditions Générales avant tout achat ou utilisation du Pass Karu'lis, souscription ou rechargement d'un Abonnement sur le Pass Karu'lis.

Il est précisé que le Payeur peut être différent de l'Usager. En pareil cas, les stipulations des présentes Conditions Générales relatives aux prix et aux paiements du Pass Karu'lis et de l'Abonnement lui sont pleinement applicables.

L'Usager et le Payeur s'engagent à prendre connaissance des présentes Conditions Générales, tout achat ou utilisation du Pass Karu'lis, souscription ou rechargement d'un Abonnement sur le Pass Karu'lis emporte l'adhésion immédiate, entière et sans réserve de l'Usager et le cas échéant du Payeur aux présentes Conditions Générales.

STAC se réserve le droit de faire évoluer la liste des Abonnements et Titres de transport.

Seules les personnes physiques en mesure de contracter légalement peuvent souscrire à un Pass Karu'lis et à un Abonnement. Pour les personnes mineures, la souscription est effectuée par un représentant légal.

STAC se réserve le droit de modifier les Conditions Générales à tout moment, la version des Conditions Générales applicable est celle en vigueur au moment de l'adhésion à un Pass Karu'lis, de la souscription ou du rechargement d'un Abonnement sur le Pass Karu'lis.

Article 1.1 : Présentation du Pass Karu'lis

Le Pass Karu'lis est délivré par STAC et reste sa propriété.

Tout Pass Karu'lis comporte une photographie ainsi que les nom et prénom de son Titulaire. Il ne peut être délivré qu'un seul Pass Karu'lis par personne physique.

Les Titres de transport qui peuvent être chargés ou rechargés sur le Pass Karu'lis sont exclusivement des Abonnements.

Article 1.2 : Délivrance du Pass Karu'lis

Les frais d'émission du Pass Karu'lis sont indiqués en agence et sur le Site, en euros et toutes taxes comprises.

Le montant des frais d'émission applicables sont ceux en vigueur lors de la demande de délivrance du Pass Karu'lis.

La demande de délivrance du Pass Karu'lis peut se faire en ligne sur le Site ou directement en agence, il doit obligatoirement être retiré en agence sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité par son Titulaire.

>en ligne sur le Site sous réserve d'une préinscription à la souscription d'un Abonnement mensuel.

Il convient alors de compléter le formulaire en ligne et de transmettre à STAC une photographie récente du Titulaire (inférieure à six mois) au format JPEG ou PDF et qui doit répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels en plus de l'ensemble des pièces justificatives propres à l'Abonnement mensuel.

Dès que l'ensemble des pièces justificatives auront été transmises à STAC lui permettant de procéder au traitement de la préinscription à la souscription d'un Abonnement mensuel, STAC adressera sous 48 heures ouvrées un email afin d'indiquer que le Titulaire et le cas échéant son représentant légal peut se rendre en agence afin de valider la préinscription, retirer le Pass Karu'lis et procéder au règlement du montant de l'Abonnement et des frais d'émission du Pass Karu'lis qui sont en vigueur.

>directement en agence en apportant le formulaire de demande d'adhésion dûment rempli et signé par son Titulaire et si ce dernier est un mineur non émancipé, il doit être signé par son représentant légal. Il est également possible de le compléter directement sur place.

Il doit être accompagné d'une photographie récente du Titulaire (inférieure à six mois) qui doit répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels.

Enfin, il convient de procéder au règlement par chèque, espèce ou carte bancaire des frais d'émission en vigueur du Pass Karu'lis.

Si le dossier est complet, STAC délivrera immédiatement au Titulaire son Pass Karu'lis.

Article 1.3 : Conditions d'utilisation du Pass Karu'lis

Le Pass Karu'lis ne vaut pas en lui-même Titre de transport et doit être chargé d'un Titre de transport en cours de validité, à savoir un Abonnement, afin de permettre à son Titulaire de pouvoir utiliser les bus du réseau Karu'lis.

Le Titulaire doit respecter les conditions propres à son Abonnement.

Le Titulaire est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Pass Karu'lis qui est mis à sa disposition.

Pour être en règle, le Client doit systématiquement présenter son Pass Karu'lis chargé d'un Abonnement en cours de validité sur la Borne Karu'lis présente dans le bus lors de chaque montée y compris lors des correspondances, sous peine d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

Le Pass Karu'lis étant nominatif, lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé et toute utilisation frauduleuse du Pass Karu'lis qui serait constatée à cette occasion (notamment contrefaçon, falsification, utilisation du Pass Karu'lis par un tiers...) pourra entraîner la confiscation immédiate du Pass Karu'lis, le paiement d'une indemnité forfaitaire et/ou donner lieu à des poursuites judiciaires tant à l'égard du fraudeur que de ses complices éventuels. En outre, si le Pass Karu'lis contient un Abonnement, celui-ci pourra être résilié. (voir article 2.5).

Article 1.4 : Précautions d'utilisation du Pass Karu'lis

Le Pass Karu'lis est un support carte RFID et il est notamment composé d'un microprocesseur, d'une antenne radio et d'un code d'identification. Afin de garantir son bon fonctionnement, le Titulaire s'engage notamment à ne pas le plier, le percer ou le découper, à ne pas l'exposer à l'humidité ni à des basses ou des hautes températures ou encore à des ondes électroniques ou électromagnétiques.

Article 1.5 : Remplacement du Pass Karu'lis

1.5.1 En cas détérioration du Pass Karu'lis

En cas de détérioration du Pass Karu'lis qui serait imputable au Titulaire, le Titulaire pourra se rendre en agence afin que STAC procède au remplacement de son Pass Karu'lis après remise du Pass Karu'lis détérioré.

Le Titulaire devra présenter une pièce d'identité en cours de validité ; fournir à STAC une photographie récente (inférieure à six mois) qui devra répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels ; régler (ou le Payeur) par chèque, espèce ou carte bancaire, le montant des frais d'émission en vigueur du nouveau Pass Karu'lis.

Il est précisé que si le Pass Karu'lis contenait un Abonnement en cours de validité, il sera reconstitué à l'identique.

Toutefois dans le cas où la défectuosité du Pass Karu'lis imputable au Titulaire aurait lieu le jour même du chargement de l'Abonnement sur le Pass Karu'lis, la reconstitution de l'Abonnement ne pourra être effectuée qu'après un délai de 24 heures ouvrées après le jour où l'Abonnement avait initialement été chargé sur le Pass Karu'lis.

Le Titulaire ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnité pour les jours où il n'aura pas été en mesure d'utiliser son Abonnement.

1.5.2 En cas de demande de changement de la photographie figurant sur son Pass Karu'lis

Si le Titulaire souhaite changer la photographie figurant sur le Pass Karu'lis, celui-ci devra se rendre en agence afin que STAC procède à ce changement après remise de son ancien Pass Karu'lis.

Le Titulaire devra présenter une pièce d'identité en cours de validité ; fournir à STAC une photographie récente (inférieure à six mois) qui devra répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels ; régler (ou le Payeur) par chèque, espèce ou carte bancaire, le montant des frais d'émission en vigueur du nouveau Pass Karu'lis.

Il est précisé que si le Pass Karu'lis contenait un Abonnement en cours de validité, il sera reconstitué à l'identique.

Toutefois dans le cas où la demande de changement de la photographie aurait lieu le jour même du chargement de l'Abonnement sur le Pass Karu'lis, la reconstitution de l'Abonnement ne pourra être effectuée qu'après un délai de 24 heures ouvrées après le jour où l'Abonnement avait initialement été chargé sur le Pass Karu'lis.

Le Titulaire ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnité pour les jours où il n'aura pas été en mesure d'utiliser son Abonnement.

1.5.3 En cas de perte ou de vol du Pass Karu'lis

La perte ou le vol du Pass Karu'lis doit être signalé sans délai à STAC directement en agence afin que STAC procède immédiatement à son opposition.

Dans le cas où le Pass Karu'lis perdu ou volé serait retrouvé, il ne pourra plus être utilisé sur le réseau Karu'lis et devra être remis en agence.

Le remplacement ne peut être effectué qu'en agence sur présentation par le Titulaire d'une pièce d'identité en cours de validité.

Un seul remplacement d'un Pass Karu'lis perdu ou volé n'est possible par jour.

Le Titulaire devra : compléter un formulaire de demande de duplicata disponible en agence qui devra être signé par son Titulaire et si ce dernier est un mineur non émancipé, il devra être signé par son représentant légal ; joindre une photographie récente (inférieure à six mois) qui doit répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels ; régler (ou le Payeur) par chèque, espèce ou carte bancaire, le montant des frais d'émission en vigueur du nouveau Pass Karu'lis.

Il est précisé que si le Pass Karu'lis contenait un Abonnement en cours de validité, il sera reconstitué à l'identique.

Toutefois dans le cas où la perte ou le vol du Pass Karu'lis aurait lieu le jour même du chargement de l'Abonnement sur le Pass Karu'lis, la reconstitution de l'Abonnement ne pourra être effectuée qu'après un délai de 24 heures ouvrées après le jour où l'Abonnement avait initialement été chargé sur le Pass Karu'lis.

Le Titulaire ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnité pour les jours où il n'aura pas été en mesure d'utiliser son Abonnement.

1.5.4 En cas de défectuosité du Pass Karu'lis

En cas de défectuosité avérée du Pass Karu'lis, le Titulaire devra se rendre en agence afin que STAC procède gratuitement à son remplacement après remise du Pass Karu'lis défectueux.

Il devra présenter une carte d'identité en cours de validité et fournir à STAC une photographie récente (inférieure à six mois) qui devra répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels.

Il est précisé que dans le cas où la constatation de la défectuosité du Pass Karu'lis aurait lieu le jour même du chargement de l'Abonnement sur le Pass Karu'lis, la reconstitution de l'Abonnement ne pourra être effectuée qu'après un délai de 24 heures ouvrées après le jour où l'Abonnement avait initialement été chargé sur le Pass Karu'lis.

Article 1.6 : Cessation du Pass Karu'lis

STAC se réserve d'une part, le droit de cesser de proposer à sa clientèle toute nouvelle adhésion au Pass Karu'lis, et d'autre part, le droit de remplacer le Pass Karu'lis par un autre support pour des raisons techniques ou commerciales.

Article 1.7 : Résiliation du Pass Karu'lis par son Titulaire

Le Titulaire peut résilier à tout moment son adhésion au Pass Karu'lis par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressé à STAC.

La résiliation sera effective à la date de restitution du Pass Karu'lis par le Titulaire et il est précisé qu'elle ne donne pas lieu au remboursement des frais d'émission du Pass Karu'lis.

Article 2.1 : Types d'Abonnements

En fonction de la situation de l'Usager, il peut souscrire :

- à un Abonnement plein tarif : KARU'LIBERTE : tous publics ;
- à un Abonnement tarif réduit : KARU'JEUNES (tarif réduit pour les jeunes de 4 ans à leur 19ème année inclus); KARU'CAMPUS (tarif réduit pour les étudiants de 18 ans à leur 26ème année inclus) ou KARU'VERMEIL (tarif réduit pour les plus de 60 ans).

L'Abonnement permet de voyager sur l'ensemble des bus du réseau Karu'lis pendant sa durée de validité et doit obligatoirement être chargé sur un Pass Karu'lis. L'Abonnement est en conséquence personnel, nominatif et non cessible.

Chaque Abonnement peut être souscrit pour une durée hebdomadaire (7 jours calendaires), mensuelle (30 jours calendaires) ou annuelle et le premier chargement de l'Abonnement sur le Pass Karu'lis est obligatoirement validé en agence.

Article 2.2 : Souscription à un Abonnement

2.2.1 Conditions communes aux Abonnements quel que soit leur durée

La souscription à un Abonnement est subordonnée à la fourniture de différentes pièces justificatives qui peuvent être remises en agence ou transmises par mail à STAC. Et pour l'Abonnement mensuel, il est également possible de les transmettre depuis le Site.

Les pièces justificatives sont les suivantes :

- Si l'Usager n'a pas de Pass Karu'lis, un formulaire de demande d'adhésion au Pass Karu'lis sur lequel l'Abonnement sera chargé, accompagné d'une photographie récente de l'Usager (inférieure à six mois) qui doit répondre aux conditions applicables aux photographies pour les documents d'identité officiels ;
- Un formulaire d'Abonnement dûment rempli et signé par l'Usager et si ce dernier est un mineur non émancipé, il doit être signé par son représentant légal ;
- Une copie d'une pièce d'identité en cours de validité de l'Usager et le cas échéant une copie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal si l'Usager est un mineur non émancipé ;
- Un justificatif de domicile qui peut être soit une copie d'un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois (quittance EDF, facture de téléphone fixe, quittance de loyer...) de l'Usager ou du représentant légal si l'Usager est un mineur non émancipé ; soit une attestation d'hébergement accompagnée de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité de l'hébergeur ;
- Pour les Usagers mineurs émancipés, le certificat d'émancipation ;

Les formulaires peuvent être retirés en agence ou téléchargés depuis le Site.

2.2.2 Conditions spécifiques aux Abonnements tarif réduit KARU'CAMPUS et KARU'JEUNES

Pour l'Abonnement tarif réduit KARU'CAMPUS, il convient également de fournir un certificat de scolarité, d'inscription à une école ou une carte d'étudiant en cours de validité à la date de souscription de l'Abonnement.

Ces justificatifs devront être transmis chaque année à STAC (en agence, par mail ou depuis le Site) en début d'année scolaire et au plus tard le 20 octobre de chaque année pour continuer de bénéficier du tarif réduit.

A défaut de fournir ces justificatifs avant le 31 octobre, l'Abonné ne pourra plus charger son Pass Karu'lis avec un Abonnement tarif réduit KARU'CAMPUS.

Pour l'Abonnement tarif réduit KARU'JEUNES, dès que son Titulaire a atteint l'âge de 20 ans, il ne pourra plus charger son Pass Karu'lis avec un Abonnement tarif réduit KARU'JEUNES.

Article 2.3 : Prix, paiement, chargement et rechargement d'un Abonnement sur un Pass Karu'lis

2.3.1 Prix

Le prix des Abonnements est indiqué en agence et sur le Site en euros, toutes taxes comprises.

Le prix des Titres de transport est fixé par le Syndicat Mixte de Transport du Petit Cul de Sac Marin, seule habilité à en définir le montant. STAC se réserve donc le droit d'appliquer, à tout moment, toute modification de prix qui aurait été décidée par le Syndicat Mixte de Transport du Petit Cul de Sac Marin.

Les prix en vigueur applicables à un Abonnement sont ceux en vigueur lors de l'achat de l'Abonnement en vue de son chargement sur le Pass Karu'lis.

2.3.2 Paiement

>Abonnement au comptant hebdomadaire

L'Abonnement au comptant hebdomadaire est payable en une seule fois.

La première souscription à un Abonnement hebdomadaire et les rechargements sont payables uniquement en agence par chèque, espèce ou carte bancaire.

Il est possible, lors de la première souscription ou lors d'un rechargement, d'acheter simultanément jusqu'à six (6) Abonnements hebdomadaires (soit six (6) fois sept (7) jours calendaires : 42 jours calendaires).

>Abonnement au comptant mensuel

L'Abonnement au comptant mensuel est payable en une seule fois et la première souscription est payable uniquement en agence par chèque, espèce ou carte bancaire.

Les rechargements d'Abonnement mensuel sont payables :

- en agence par chèque, espèce ou carte bancaire ;
- sur une Borne Karu'lis par carte bancaire ;
- en ligne sur le Site via le serveur de paiement sécurisé Paybox Verifone (confère article 8 des CGV du Site).
- Chez les revendeurs agréés et équipés d'un Terminal Point de Vente en espèces ou par carte bancaire

Il est possible, lors de la première souscription ou lors d'un rechargement, d'acheter simultanément jusqu'à six (6) Abonnements mensuels (soit six (6) fois trente (30) jours calendaires : 180 jours calendaires).

>Abonnement au comptant annuel

L'Abonnement au comptant annuel est payable en une seule fois uniquement en agence par chèque, espèce ou carte bancaire.

>Abonnement annuel par prélèvement automatique

L'Abonnement annuel peut être payé par prélèvement automatique mensuel.

L'Usager, ou le Payeur s'il n'est pas l'Usager, doit joindre à la demande de souscription à l'Abonnement : un formulaire de mandat de prélèvement SEPA complété, daté, signé ; un RIB de son compte bancaire ; le cas échéant une copie d'une pièce d'identité en cours de validité du Payeur.

En outre, le Payeur doit régler en agence le premier versement par chèque, espèce ou carte bancaire ainsi que les frais d'émission du Pass Karu'lis le cas échéant.

Il est précisé que tout changement du taux de TVA sera répercuté sur les prélèvements en cours.

Le formulaire du mandat de prélèvement SEPA est disponible en agence et il peut également être téléchargé sur le Site.

Les prélèvements sont effectués entre le 5 et le 10 de chaque mois.

En cas de changement de Payeur de l'Abonnement ou de ses coordonnées bancaires, le Payeur doit en informer STAC avant le 20 du mois pour effet au mois suivant et pour ce faire il devra joindre à STAC : un nouveau formulaire du mandat de prélèvement SEPA complété, daté et signé ; le nouveau RIB du compte bancaire ; et le cas échéant, une copie d'une pièce d'identité en cours de validité du nouveau Payeur en cas de changement de Payeur.

En cas de rejet de prélèvement ou d'impayé, STAC adressera au Payeur une lettre de relance par email et qui pourra être suivie d'une lettre recommandée avec accusé de réception l'invitant à régulariser la situation. A défaut de régularisation dans les délais indiqués dans l'email et/ou la lettre recommandée, STAC se réserve le droit de suspendre l'Abonnement.

2.3.3 Chargement et rechargement d'un Abonnement sur un Pass Karu'lis

Tout Abonnement doit être chargé sur un Pass Karu'lis et ne peut être utilisé que par le Titulaire du Pass Karu'lis sur lequel est chargé l'Abonnement nominatif.

Il n'est pas nécessaire qu'un Abonnement soit échu pour recharger son Pass Karu'lis avec un Abonnement.

>L'Abonnement hebdomadaire peut être rechargé sur le Pass Karu'lis uniquement en agence.

Il est possible de recharger simultanément sur le Pass Karu'lis plusieurs Abonnements hebdomadaires, dans la limite de limite de six (6) Abonnements hebdomadaires (soit six (6) fois sept (7) jours calendaires : 42 jours calendaires. Et s'il s'agit d'un Abonnement à tarif réduit, le Client doit veiller à remplir les conditions pour bénéficier du tarif réduit pendant toute la durée des Abonnements chargés sur son Pass Karu'lis.

Il est possible de recharger simultanément sur le Pass Karu'lis plusieurs Abonnements mensuels, sur le Pass Karu'lis, dans la limite de six (6) Abonnements mensuels (soit six (6) fois trente (30) jours calendaires : 180 jours calendaires) d'Abonnement mensuel. Et s'il s'agit d'un Abonnement à tarif réduit, le Client doit veiller à remplir les conditions pour bénéficier du tarif réduit pendant toute la durée des Abonnements.

L'Abonnement débutera le jour de son chargement sur le Pass Karu'lis effectué en agence pour le nombre de jours calendaires correspondant aux Abonnements hebdomadaires que l'Usager aura simultanément achetés et chargés sur son Pass Karu'lis.

>L'Abonnement mensuel peut être rechargé sur le Pass Karu'lis :

- en agence,
- sur une Borne Karu'lis
- chez les revendeurs agréés équipés de Terminaux de Point de Vente en espèces ou par carte bancaire
- sur le Site dans les conditions prévues par les CGV du Site.

En cas de rechargement effectué en agence ou sur une Borne Karu'lis, l'Abonnement débutera le jour de son chargement sur le Pass Karu'lis pour le nombre de jours calendaires correspondant aux Abonnements mensuels que l'Usager aura simultanément achetés et chargés sur son Pass Karu'lis.

En cas de rechargement effectué sur le Site, l'Abonnement débutera le jour de la validation de son chargement sur le Pass Karu'lis effectué sur une Borne Karu'lis pour le nombre de jours calendaires correspondant aux Abonnements mensuels que l'Usager aura simultanément achetés en ligne (confère article 5 des CGV du Site).

>L'Abonnement annuel peut être chargé sur le Pass Karu'lis uniquement en agence et débutera le jour de son chargement sur le Pass Karu'lis.

Article 2.4 : Utilisation de l'Abonnement

Pour être en règle, l'Abonné doit systématiquement présenter son Pass Karu'lis chargé d'un Abonnement en cours de validité sur la Borne Karu'lis présente dans le bus lors de chaque montée y compris lors des correspondances, sous peine d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. (voir article 1.3).

L'Abonnement étant nominatif, lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé et toute utilisation frauduleuse du Pass Karu'lis ou de l'Abonnement qui serait constatée à cette occasion

pourra entraîner la confiscation immédiate du Pass Karu'lis, donner lieu à des poursuites judiciaires tant à l'égard du fraudeur que de ses complices éventuels. En outre, l'Abonnement pourra être résilié.

Article 2.5: Résiliation de l'Abonnement

2.5.1 A l'initiative de STAC

Sans préjudice de tous dommages et intérêts ou action en justice, l'Abonnement pourra être résilié de plein droit par STAC à compter de la date de première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Abonné ou au Payeur en cas de : de fraude établie lors de la constitution du dossier pour souscrire à un Abonnement à tarif réduit : fausse déclaration, falsification de justificatifs... ; de fraude établie lors de l'utilisation du Pass Karu'lis (voir article 1.3) ; en cas de deux impayés successifs ou en cas de rejet de deux prélèvements successifs non régularisé en cas d'Abonnement annuel payé par prélèvement automatique.

L'Abonné ou le Payeur ne pourra prétendre à aucun remboursement.

En cas de fraude, STAC se réserve le droit de refuser à l'Usager et/ou au Payeur toute adhésion au Pass Karu'lis ou souscription à un Abonnement pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où la fraude aura été constatée.

En cas d'impayés ou rejet de prélèvements, STAC se réserve le droit de refuser au Payeur toute adhésion au Pass Karu'lis ou souscription à un Abonnement pendant une durée maximale de un (1) an en cas d'absence de régularisation des sommes dues

2.5.2 A l'initiative de l'Abonné qui a souscrit à un Abonnement mensuel ou annuel

L'Abonnement mensuel ou annuel peut être résilié et faire l'objet d'une demande de remboursement par le Payeur de l'Abonnement (et les ayants droits de l'Abonné Payeur en cas de décès) dans les situations suivantes : déménagement hors de Guadeloupe ; maladie supérieure à six (6) mois ; accident empêchant l'Abonné d'utiliser les bus du réseau Karu'lis pendant plus de six (6) mois ; changement de statut ; décès.

La demande de résiliation et de remboursement doit être formulée par courrier recommandé avec accusé de réception au Service Client de STAC (dont l'adresse est indiquée à l'article 3.2), accompagné des justificatifs, dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la fin du mois pour lequel le remboursement est souhaité.

Seul, le ou les mois entièrement non utilisés peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement (un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement).

Après étude de la demande, le Service Client notifiera par courrier le refus ou l'acceptation de la résiliation et du remboursement.

Tout remboursement sera effectué par virement bancaire dans les semaines qui suivent la demande.

Article 3.1 : Données personnelles

Les informations nominatives et données personnelles qui sont communiquées à STAC lors de la demande de délivrance d'un Pass Karu'lis ou lors de la souscription d'un Abonnement sont strictement nécessaires à la gestion et au traitement de la commande par STAC. Elles ne sont pas communiquées à des tiers. Elles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Ces informations et données sont collectées, enregistrées et stockées par STAC conformément au nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles qui est entrée en vigueur le 25 mai 2018.

En dehors des obligations légales, vos données personnelles sont conservées pendant une durée maximale de trois années à compter de la fin de la relation commerciale.

L'Usager et le Payeur disposent à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement aux données personnelles le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité des données qu'il peut exercer en adressant un email à serviceclients@stac.gp ou par courrier postal à l'adresse du Service Client indiquée à l'article 3.2 ci-dessous.

Conformément à la réglementation en vigueur, une copie d'une pièce d'identité en cours de validité doit être jointe à la demande.

Les coordonnées téléphoniques qui seraient transmises ne seront utilisées que pour la bonne exécution des commandes. Conformément aux dispositions légales, l'Usager ou le Payeur peut s'il le souhaite s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels un client a déjà conclu un contrat : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 3.2 : Service client

Pour toute information ou question, tout Usager ou Payeur peut contacter le Service Client de STAC :

- Par téléphone : Allo KARULIS 05.90.24.26.04
- Par email : servicesclients@stac.gp
- Par courrier à l'adresse suivante : Agence KARULIS BP 136 97152 Pointe à Pitre Cedex
- Par la rubrique « nous écrire » sur le Site

Article 3.3 : Responsabilité

STAC ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou du retard d'exécution d'une de ses obligations issues des présentes Conditions Générales qui serait dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des Cours et Tribunaux français ou à un fait imputable à l'Usager ou au Payeur, tel qu'une négligence ou un manquement de l'Usager ou du Payeur à ses obligations.

En cas de non chargement du Titre de transport sur le Pass Karu'lis imputable à STAC, la responsabilité de STAC est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Article 3.4 : Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales est/sont déclarée(s) nulle(s) ou inapplicable(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera (ont) réputée(s) non écrite(s), les autres clauses gardant toute leur force et leur portée.

Article 3.5 : Réclamations – Médiation – Droit applicable

3.5.1 Réclamations

En cas de contestation ou de difficulté qui viendrait à naître entre les parties, celles-ci s'engagent à s'efforcer de rechercher un règlement amiable.

La partie initiatrice devra adresser à l'autre une lettre recommandée avec accusé de réception ou un email, qui devra exposer l'objet du différend. La partie destinataire devra répondre selon les mêmes formes dans un délai raisonnable à compter de la réception de la lettre ou de l'email. L'ensemble des diligences que les parties devront accomplir afin de parvenir le cas échéant à une résolution amiable du litige devant intervenir dans un délai de trente (30) jours francs à compter du lendemain de la date de réception de la lettre (ou de l'email) adressée par la partie initiatrice.

3.5.2 Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, en cas d'échec de la résolution amiable du litige, l'Usager ou le Payeur peut s'adresser gratuitement au médiateur auquel adhère STAC, à savoir XXXXXXXXXX, sis XXXXXXXXXXXXXXX – www.XXXXXXXXXX. Il ne s'agit aucunement d'une obligation.

En cas d'échec de la résolution amiable du litige et/ou de la médiation, l'Usager ou le Payeur pourra s'adresser à toute juridiction compétente.

3.5.3 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française. Elles ne peuvent être interprétées que dans leur version française.

Les présentes Conditions Générales, les demandes d'adhésion au Pass Karu'lis, les souscriptions, chargements et chargements d'Abonnements sont soumis au droit français et en cas de litige les tribunaux français sont les seuls compétents.