CGV Open Payment

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE SUR LE RÉSEAU ZOOM

SERVICE « Paiement Sans Contact ou Paiement au valideur »

Date de validité : Au 14 septembre 2026

Préambule

Ce document présente les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service « Paiement sans contact ou paiement au valideur » à bord.

Le service « Paiement sans contact ou paiement au valideur » est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Le service « Paiement sans contact ou paiement au valideur » payé par un moyen de paiement sans contact est mis en place à bord des bus du réseau ZOOM, à partir du 14 septembre 2026.

1. Description du service « Paiement sans contact ou paiement au valideur »

Le service « Paiement sans contact ou paiement au valideur » est une transaction d'achat effectuée avec une carte de paiement sans contact ou un appareil mobile directement sur le valideur d'un réseau de transport et débité sur le compte bancaire du porteur en post paiement.

Il est mis en place, de manière complémentaire au système billettique existant sur le réseau urbain ZOOM.

Ce service permet au Voyageur de se déplacer et de s'acquitter de son titre de transport directement avec un moyen de paiement sans contact, en présentant ce support directement sur le valideur. Le Voyageur peut par la suite consulter son historique de déplacements et ses règlements et au besoin générer et éditer des justificatifs de paiements et de déplacements.

Le terme « Voyageur » est utilisé dans ce document pour désigner tout usager ou utilisateur du service « Paiement sans contact ou paiement au valideur. »

Le terme « moyen de paiement sans contact » est utilisé dans ce document pour désigner tout support de paiement sans contact, aussi bien les cartes de paiement sans contact que leurs émulations sur smartphone et objets connectés NFC, dans des applications dédiées (par exemple, application d'une banque proposant le service Paylib) ou dans des « wallets » génériques (par exemple, Apple Pay ou Google Pay).

Le terme « opération de paiement » désigne la présentation du montant à facturer au Voyageur auprès de son établissement bancaire à l'issue de la facturation du service en fin de journée.

La dénomination « Terminal de paiement » désigne l'équipement situé à bord du bus, commercialement appelé « valideur » permettant aux voyageurs le « paiement sans contact ou paiement au valideur ».

2. Facturation du service « Paiement sans contact ou paiement au valideur »

La facturation du service est réalisée en fin de journée en fonction de l'usage et des validations réalisées.
Une opération de paiement sera réalisée pour les voyages réalisés dans la journée.

Le montant correspondant est consultable dans la grille tarifaire du réseau ZOOM.
Les transactions de paiement liés aux voyages avec le paiement sans contact apparaissent sur les relevés bancaires du Voyageur avec un intitulé explicite notamment :

- La dénomination de l'Autorité Organisatrice (Le Grand Chalon Agglomération) ;
- La dénomination du réseau (ZOOM) ;
- Le numéro de TVA ;
- Le numéro de dossier (nécessaire pour toute demande au SAV client) ;
- La date ou période faisant l'objet d'un paiement.

3. Moyens de paiement sans-contact éligibles au service « Paiement sans contact ou paiement au valideur »

Les seuls moyens de paiement sans contact éligibles avec le service sont ceux portant l'une des marques suivantes : CB©, Electron©, Visa©, Mastercard© ou Maestro©.

Les autres moyens de paiement sans contact ne sont pas éligibles au service.

Pour ces moyens de paiement sans contact, il est nécessaire que l'option « sans contact » soit activée. A défaut, il est recommandé au Voyageur de se rapprocher de son établissement bancaire à cet effet. Il est possible d'utiliser son moyen de paiement pour plusieurs personnes à la fois. Une carte de paiement ou objet connecté = jusqu'à 6 voyageurs.

En correspondance, la validation doit être faite avec le même support que celui ayant effectué le premier tap.

Pour permettre de s'acquitter de son titre de transport et se déplacer sur le réseau, le moyen de paiement sans contact doit être valide et non bloqué.

Un moyen de paiement sans contact non valide est un support non éligible, expiré, déclaré volé ou mis en opposition, non compatible avec le paiement sans contact.

Un moyen de paiement sans contact bloqué correspond à un support auquel l'accès n'est pas autorisé car le paiement d'un trajet précédent est en attente. Dans ce cas un processus de recouvrement ou de régularisation sont prévus. Cela peut par exemple être dû à une insuffisance de fonds sur le compte bancaire du Voyageur au moment de la transaction bancaire.

4. Utilisation du service « Paiement sans contact ou paiement au valideur »

Le Voyageur présente son moyen de paiement sans contact sur le matériel de validation prévu à cet

effet lors de son accès au réseau en cas de premier accès ou en correspondance. Ce matériel est identifiable car portant le logo du service, de l'acceptation sans contact ainsi que des marques de paiements acceptées.

Un tap correspond à un voyageur. Le terme « tap » est utilisé dans ce document pour désigner un acte de validation, c'est à dire la présentation du moyen de paiement sans contact sur un valideur. La carte doit être passée sur le valideur autant de fois que de titres à acheter (jusqu'à 6).

La mention **« Validez votre titre de transport »** sur l'écran du valideur indique que le valideur peut être utilisé. Toute autre mention (comme « Non connecté » ; « Non disponible ») indique un valideur inactif, en dysfonctionnement ou bloqué : le valideur est indisponible et ne peut être utilisé.

En cas de valideur inactif, en dysfonctionnement ou bloqué, le Voyageur doit s'acquitter d'un titre de transport vendu à bord du véhicule par le conducteur.

Lorsque le Voyageur présente son moyen de paiement sans contact sur un valideur, si le moyen de paiement sans contact est accepté par l'équipement, ce dernier émet des signaux visuels et sonores (court) confirmant au client le succès de la validation sinon il émet des signaux visuels et sonores (long) indiquant au client l'échec de la validation.

Le Voyageur doit veiller à bien attendre l'émission des signaux visuels et sonores pour valider son tap. Sinon le tap ne sera pas considéré comme valide.

Si l'écran du valideur affiche le message « Voyage validé – Montée autorisée », sur fond vert avec une coche ✓, le voyage est validé.

La multi-validation permet de voyager à plusieurs avec un seul moyen de paiement :

- Suite à son premier tap de validation, si le voyageur titulaire du moyen de paiement souhaite ajouter un voyageur supplémentaire, il doit présenter de nouveau son support de paiement au valideur ;
- L'écran affiche « Voyage validé – Montée autorisée 2/6 »
- Il répète cette opération autant de fois que nécessaire, jusqu'à 6 passagers maximum.

Le Voyageur (ou les voyageurs en cas de multi-validation) peut alors se déplacer sur le réseau de transport et doit présenter son moyen de paiement sans contact lors de tout contrôle de titre de transport effectué par les agents du réseau habilités à cet effet.

La durée de validité du voyage est la même que pour tout autre titre de transport unitaire de ce réseau.

En cas de correspondance, le Voyageur doit valider avec le même moyen de paiement sans contact que celui ayant effectué le premier tap.
La correspondance est possible en multi-validation. La carte doit être retapée autant de fois qu'il y a de voyageurs en correspondance.

Le moyen de paiement sans contact permet d'opérer une correspondance selon les mêmes conditions qu'une carte ZOOM ou un ticket unité.

Le fonctionnement est le même que celui du ticket unitaire.

Le support de paiement sans contact doit être validé à chaque montée, même en correspondance.

En toute hypothèse, si le valideur affiche « Montée interdite » sur fond rouge avec une croix ✕, le Voyageur doit s'acquitter de l'achat de son titre de transport par l'achat d'un titre à bord du véhicule auprès du conducteur.

Le message « **Titre invalide** » sur le valideur implique :

- Que le moyen de paiement sans contact présenté n'est pas éligible au service
- Ou que le moyen de paiement sans contact présenté est bloqué par le service

Antipassback

La fonctionnalité d'« antipassback » (ou anti-repasse) permet, lors d'un second tap involontaire avec un même moyen de paiement sans contact avant la fin d'un certain délai, de ne pas prendre en compte la validation du moyen de paiement sans contact. Durant ce délai, le valideur affiche sur l'écran « Validez votre titre de transport » et aucune action n'est réalisée au passage du moyen de paiement sans contact. Aucune interrogation auprès de la banque du Voyageur ni aucune facturation supplémentaire ne sera effectuée de nouveau pour cette action.

5. Contrôle de titre de transport et Service « Paiement sans contact ou paiement au valideur »

En cas de contrôle de titre de transport effectué par les agents habilités du réseau, le Voyageur présente le moyen de paiement sans-contact utilisé pour accéder au réseau. Le portable de contrôle permet ainsi de confirmer que la validation du titre de transport a bien eu lieu.
En cas de voyage accepté puis de contrôle *a posteriori* conduisant finalement à ce que le Moyen de paiement soit bloqué, l'Utilisateur sera contrôlé comme en règle durant l'heure de validité de son titre de transport et pourra valider en correspondance sans être refusé par le valideur.

Conformément à la réglementation applicable au transport public terrestre de voyageurs, à défaut d'être porteur d'un titre de transport valide, le Voyageur est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

En cas de contestation d'une infraction par l'Utilisateur, seules les données du système d'information du Transporteur font foi dans l'établissement de l'infraction.

6. Service après-vente

Une fois acheté, le Titre du Service « Paiement sans contact ou paiement au valideur » n'est ni échangeable, ni remboursable, ni annulable.

En cas de dysfonctionnement du support du Moyen de paiement, aucun remplacement du/des titres ne sera proposé. L'Utilisateur doit alors s'acquitter de l'achat d'un titre de transport via un autre canal de vente présent sur le réseau ou renoncer à son déplacement dans le véhicule.

7. Recouvrement de dette et régularisation de la situation

En cas d'échec de l'opération de paiement sans contact suite à l'utilisation du service, le moyen de paiement sans contact du Voyageur est bloqué tant que cette opération ne peut aboutir. Le Voyageur est en dette vis-à-vis du service.

Afin de permettre au Voyageur de réutiliser au plus vite le réseau de transport un recouvrement de dette automatique est mis en place. Durant ce processus de recouvrement de dette le moyen de paiement sans contact du Voyageur est bloqué.

Recouvrement automatique : le système va retenter de représenter automatiquement l'opération de paiement après le trajet. Si le Voyageur est solvable, son compte bancaire sera débité. En conformité avec les préconisations des schémas bancaires, jusqu'à six demandes sont automatiquement effectuées sur une durée de 14 jours par le système pour les cartes bancaires VISA© et Mastercard©. Pour les cartes bancaires CB ©, jusqu'à cinq demandes sont automatiquement effectuées sur une durée de 30 jours.

Recouvrement au prochain « tap » : Lors du tap sur un valideur, le Voyageur se voit l'accès au réseau refusé. Dans le même temps, ce tap déclenche une nouvelle demande d'opération de paiement sans contact auprès de l'établissement bancaire du Voyageur pour régler la dette correspondante au précédent voyage. Si l'opération est acceptée, sa situation est régularisée.

Le nouveau voyage étant refusé, le Voyageur doit alors s'acquitter de l'achat d'un titre de transport à bord du véhicule, auprès du conducteur.

8. Consultation des informations liées à l'utilisation du service « Paiement sans contact ou paiement au valideur »

Le Voyageur peut à tout moment consulter les informations liées à l'utilisation du service en se connectant à l'adresse suivante : https://www.reseau-zoom.com/fr dans la rubrique « Tarifs et Achat > Points de vente ».

Pour obtenir un relevé de trajets et un reçu de paiement sur les 30 derniers jours, le Voyageur peut se connecter à l'adresse suivante : https://passengerweb-zoom.hub.flowbird.eu/card-login disponible sur le site https://www.reseau-zoom.com/fr dans la rubrique « Tarifs et Achat > Reçu Paiement CB à bord ».

La saisie du numéro de carte ayant servi aux trajets est demandée pour accéder à l'historique de voyages et aux justificatifs de paiement correspondants.

La consultation des trajets est possible dès la validation de son moyen de paiement sans contact. La consultation des paiements est possible à J+1 (uniquement pour les cartes dans l'immédiat). Les débits seront visibles sur les comptes clients à J+1 ou J+2 (ouvrés) selon les banques.

Justificatif : Seul le paiement par carte peut actuellement permettre l'édition d'un justificatif. Pour les moyens de paiement dématérialisés (smartphones ou objets connectés), le relevé bancaire du titulaire permet de vérifier les achats.

Suite à la connexion, le Voyageur peut accéder aux fonctions suivantes :

- Edition d'un relevé de trajet ;
- Edition d'un reçu de paiement.

Aucune information bancaire n'est stockée sur ce portail.

9. Réclamations éventuelles et demandes

Tout Voyageur pensant avoir été débité à tort peut effectuer une première vérification en accédant au détail de ses déplacements ainsi qu'aux règlements sur le portail clients : https://passengerweb-zoom.hub.flowbird.eu/card-login disponible sur le site https://www.reseau-zoom.com/fr dans la rubrique « Tarifs et Achat > Reçu Paiement CB à bord ».

Il est important de savoir qu'un prélèvement apparait en règle générale 1 à 2 jours après le voyage effectué sur le réseau. Si ce n'est pas le cas, il s'agit peut-être d'un règlement d'une dette sur un trajet précédent pour lequel le paiement n'avait pas abouti.

En toute hypothèse, toute demande relative à ce service peut être adressée au Service Relation Voyageur, via le formulaire de la rubrique « Contact » sur le site https://www.reseau-zoom.com/fr ou par téléphone auprès du 03 85 93 18 80 (service et appel gratuits).

10. Gestion des données personnelles

La vente d'un Titre du Service « Paiement sans contact ou paiement au valideur » ne collecte pas de données à caractère personnel à destination du Transporteur.
Le Transporteur, qui collecte des données spécifiques nécessaires à la transaction, à la création d'un justificatif et pour réaliser des contrôles de titres de transport agit en qualité de qualité de responsable de traitement conjoint avec l'autorité organisatrice des mobilités.
Le traitement des données bancaires concerne les personnes utilisant leur moyen de paiement sans contact sur les valideurs de l'autorité ou opérateur de transport.

OBJECTIF DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Finalités :

- Gestion de la demande d'autorisation bancaire,
- Réalisation du paiement par un moyen de paiement sans contact
- Génération mouvements bancaires
- Fourniture d'informations relatives aux paiements et trajets aux usagers

DONNÉES TRAITÉES

Catégories de données traitées :

- Numéro de carte bancaire, date d'expiration et code de sécurité
- Données de validation (horodatage + lieu et numéro de ligne)
- Frais de paiements

Sources de données : les données proviennent de la connexion à un portail utilisateur et de l'utilisation d'un moyen de paiement sans contact sur les valideurs de l'autorité ou opérateur de transport.

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Catégories de destinataires :

- Hébergeur de la solution
- Service Receveur, chargé de l'exploitation des données de paiement et de validation

Transferts de données hors Union Européenne : Aucun transfert de données n'est effectué en dehors de l'Union européenne.

TRANSFERT DES DONNEES HORS UE

Aucun transfert de données n'est effectué en dehors de l'Union Européenne.

PÉRIODE DE STOCKAGE

Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités décrites.
Passé ce délai, les données seront anonymisées et conservées à des fins exclusivement statistiques et ne donneront lieu à aucune exploitation de quelque nature que ce soit.
Pour connaître la politique de confidentialité, veuillez consulter la page suivante Protection des données à caractère personnel (RGPD) sur le site https://www.reseau-zoom.com/fr/protection-des-donnees-personnelles
Aucune information bancaire n'est stockée par le système.

SÉCURITÉ

La solution « Paiement sans contact » répond aux normes de sécurité requises pour toute transaction de paiement sans contact PCI-DSS.
L'autorité ou l'opérateur de transport prend toutes les précautions nécessaires quant à la nature des données traitées pour préserver leur sécurité et empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou accessibles par des tiers non autorisés.

DROITS DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679), L'autorité ou l'opérateur de transport a nommé un Délégué à la Protection des Données.
L'autorité ou l'opérateur de transport fournit à toute personne qui en fait la demande des informations relatives aux traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre.
Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données le concernant et, le cas échéant, d'un droit à la portabilité, à la limitation ou à l'effacement de ces données.
Si le client souhaite exercer ces droits, il peut contacter l'autorité ou l'opérateur par :

- Courriel : dataprivacy@transdev.com
- Voie postale : TRANSDEV STAC – 2 rue François RUDE – Chalon-sur-Saône - 71100

11. Médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français.
En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et

dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable.
Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.
Le client trouvera sur le site Internet du Transporteur, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève le Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

12. Evolution des conditions générales de ventes et d'utilisation

Le Transporteur se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par tout moyen, notamment par voie d'affichage sur le site internet https://www.reseau-zoom.com/fr