Demande de duplicata de carte Pass Pass

Collez ici votre photo[1] (format 45 x35 mm)

[1] Joignez votre photo si vous souhaitez la mettre à jour sur votre nouvelle carte Pass Pass. En cas d'absence de photo, c'est la photo de votre carte Pass Pass précédente qui sera imprimée.

Pour obtenir une nouvelle carte Pass Pass dotée de mes titres de transport en cas de perte, vol ou détérioration de ma carte Pass Pass.

Pour les cartes Pass Pass nominatives uniquement.

(*) Champs obligatoires

* ❑ Mme *Nom :

❑ M. *Prénom :

*Date de naissance (jj/mm/aaaa) : / /

*N° et nom de rue : Appt / Bât :

*Code postal : *Commune :

Représentant(e) légal(e) (pour les mineurs) : ❑ Mme ❑ M.

Nom : Prénom :

Je soussigné (représentant légal pour les mineurs) certifie sur l'honneur,

❑ **avoir perdu ma carte Pass Pass**

❑ **m'être fait dérober ma carte Pass Pass**

Cochez la case correspondant

❑ **que ma carte Pass Pass a été détériorée**

J'envoie par courrier le formulaire complété à l'adresse indiquée ci-dessous accompagné de :

- Une copie de la carte d'identité
- Mon règlement par chèque de 8 € à l'ordre indiqué ci-dessous

Chèque à l'ordre de : RD CREIL

Formulaire à envoyer à :
RD CREIL – ZI du Marais Sec – Rue du Pont de la Brèche Sud – 60870 VILLERS-ST-PAUL

Fait à :

Le : / /

Signature :

IMPORTANT :
Conservez une copie du présent document dûment rempli.
Votre nouvelle carte Pass Pass vous sera directement envoyée par voie postale.
La demande de duplicata ne prend pas en compte une demande liée à un défaut technique de la carte, dans ce cas le service après-vente est gratuit (s'adresser à votre point de vente habituel).

Les informations recueilles font l'objet d'un traitement informatique destiné à établir et exploiter les cartes de transport **« Pass Pass ».** Ces informations sont nécessaires pour votre demande. Elles sont destinées à MOBI-OISE ainsi qu'aux partenaires, collectivités ou entreprises des transports collectifs de l'Oise et des Hauts-de-France.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Pour exercer vos droits, vous pouvez nous faire part de votre demande soit par courrier à : **MOBI-OISE -19 rue Pierre Jacoby - 60000 BEAUVAIS** soit en utilisant le formulaire de contact sur le **site internet oise-mobillte.fr.**

Complétez la fiche et joignez les pièces justificatives, tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

Conditions générales d'utilisation de la carte Pass Pass émise par Oise Mobilité

Article I - Objet de la carte billettique Pass Pass
La carte Pass Pass fonctionne selon un système de support rechargeable. La carte, personnalisée ou non, permet d'accueillir les différents abonnements proposés par les réseaux de transports en commun des Hauts-de-France et ainsi de voyager facilement, grâce à un support unique.
Elle héberge les titres de transport donnant accès aux réseaux et les réductions y afférentes. Toute extension du système et de la carte billettique Pass Pass à d'autres services de transport public de voyageurs et/ou clients fera l'objet d'une communication par les transporteurs concernés, sous forme de dépliants actualisés en fonction des dites extensions. La carte billettique Pass Pass ne vaut pas en elle-même titre de transport et est délivrée dans les conditions définies ci-dessous. Son utilisation est subordonnée à l'acceptation des présentes Conditions générales.

Article II – L'émetteur de la carte billettique Pass Pass
L'ensemble des réseaux de transports de la communauté PassPass sont émetteurs de la carte billettique Pass Pass qui est acceptée pour accéder aux différents services de mobilités de la Région.

Article III - Le titulaire de la carte billettique Pass Pass personnelle (nominative et déclarative)
La carte Pass Pass est rigoureusement personnelle et intransmissible. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé. Il ne peut être délivré qu'une seule carte Pass Pass par personne. Le titulaire de la carte ne peut être qu'une personne physique. Pour les mineurs non émancipés, la demande d'adhésion doit être signée par le mineur et un ou ses parents ou son représentant légal.

Article IV - La carte
La carte Pass Pass se décline en 3 formules :
La carte personnelle : Elle peut être nominative ou déclarative. Les données personnelles du détenteur sont conservées et sa photo est présente sur la carte nominative mais les données ne sont pas conservées pour la déclarative. Cette carte permet d'accéder à un plus grand panel de titres (toutes les gammes tarifaires des réseaux) ; elle est strictement personnelle et ne peux être cédée.
- Carte nominative : non cessible, liée à un titulaire devant justifier de son identité ; associé à un fichier client, permet tout type de service après-vente.
- Carte déclarative : non cessible, liée à un titulaire devant justifier de son identité. Pas de fichier client, pas de service après-vente (en cas de perte) sauf en cas de défectuosité sur présentation en agence commerciale de la carte Pass Pass défectueux.
La carte anonyme : aucune information personnelle n'est présente sur la carte et dans le dossier client. Elle est cessible, non liée à un titulaire, ne nécessite pas de justification d'identité, et ne donne pas de droit à réduction. Sur ce type de carte, aucun abonnement ne peut être chargé et aucune opération de SAV ne pourra être réalisée. Cette carte ne peut pas être utilisée pour acheter des titres auprès de TER, Oscar, Trans'80 et Arc-en-Ciel.
La carte billettique Pass Pass personnelle (nominative et déclarative) comporte :
- une face recto comportant le visuel commun Pass Pass
- une face verso personnalisée avec les noms, prénom et photographie récente du titulaire, et les logos et visuels choisis pour les réseaux concernés.
La photographie apparaissant sur la face personnalisée de la carte billettique Pass Pass doit répondre aux conditions des documents officiels d'identité.
La carte billettique Pass Pass anonyme disposera du même recto que la carte personnelle mais le verso sera vierge.
Les cartes sont fournies avec un étui protecteur pour leur bonne conservation.

Article V - Délivrance de la carte billettique Pass Pass
V.1 - La délivrance de la carte billettique Pass Pass personnelle est subordonnée :
- À la fourniture par le client :
. d'une demande d'adhésion dûment remplie et signée ;
. d'une photographie d'identité récente renseignée (nom et prénom) au verso ;
. et, pour les droits sollicités, des pièces justificatives utiles (exemple : certificat de scolarité).
- À l'acceptation de la demande d'adhésion par l'émetteur.
La carte est fournie pour tout dossier validé déposé auprès des points de ventes habituels, adressé par courrier à l'adresse indiquée sur le formulaire, ou adressé via l'eBoutique de Oise Mobilité. La délivrance de la carte :
- est gratuite pour tous les réseaux de l'Oise à l'exception du réseau Hauts-de-France Mobilités pour lequel la primo-délivrance est facturée 5 € pour les usagers commerciaux ;
- est liée à l'achat d'un titre de transport.

Aucune carte ne sera remise sans titre de transport chargé.
V.2 - La carte Pass Pass anonyme :
- est gratuite pour tous les réseaux de l'Oise à l'exception du réseau Hauts-de-France Mobilités pour lequel la primo-délivrance est facturée 5 € pour les usagers commerciaux ;
- est liée à l'achat d'un titre de transport.

Elle permet de charger uniquement des titres impersonnels (pas d'abonnements, pas de réductions).

Article VI - Conditions de détention de la carte billettique Pass Pass
La carte billettique Pass Pass reste la propriété de l'émetteur.
L'émetteur se réserve le droit de retirer ou de changer la carte quel que soit le motif.
Le titulaire est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte mise à sa disposition.
En outre, tout usage abusif et frauduleux de la carte qui lui est imputable entraîne l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article XI régissant les cas de résiliation.

Article VII - Chargement et rechargement des titres de transport et des droits à réduction sur la carte
Pour être en règle, le porteur doit systématiquement valider son titre de transport hébergé par la carte Pass Pass à l'entrée de tous les modes de transport. Toute utilisation irrégulière de la carte Pass Pass, constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable au service concerné de transports publics de voyageurs. Toute utilisation frauduleuse de la carte Pass Pass (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraîne son retrait immédiat et peut donner lieu à des poursuites judiciaires à l'encontre du fraudeur.
Conformément à la réglementation en vigueur, les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité (carte Pass Pass chargée au minimum avec un titre de transport).
La carte Pass Pass vide, seule, non chargée d'un titre ou d'un forfait n'est pas un titre de transport.
Les titres de transport peuvent être chargés sur la carte :
- aux guichets des agences commerciales (ou par correspondance),
- sur les équipements de certains dépositaires équipés à cet effet,
- à bord des véhicules (selon les réseaux),
- sur l'eboutique (vente sur internet) du site oise-mobilite.fr.

Les droits à réductions peuvent être chargés, changés ou prorogés sur justificatifs aux guichets des agences (exemple : création ou changement de statut), en direct ou en différé, selon les cas.
Les droits à réductions peuvent être chargés sur justificatifs via l'eboutique **uniquement à l'émission de la carte Pass Pass**.
L'extension à d'autres points de vente fera l'objet d'une communication.

Article VIII - Précautions d'utilisation
Sur les réseaux concernés, l'utilisation des titres de transports hébergés sur la carte billettique Pass Pass est soumise aux conditions de droits et d'obligations définies par le réseau.
La carte dispose d'un microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le titulaire s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié à son bon fonctionnement.
Elle doit être conservée dans son étui protecteur.

Article IX – Service après-vente
La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte doit être signalé dès sa survenance.
La déclaration est effectuée dans les meilleurs délais par le titulaire auprès de son point de vente habituel ou sur l'eboutique en ligne avec la possibilité de commander un duplicata.
Pour les cartes PassPass provenant d'un réseau hors Oise et du réseau TER, le titulaire de la carte devra se rendre auprès du réseau émetteur du titre de transports pour les opérations de SAV.

IX.1 Perte ou vol de la carte
En cas de perte ou de vol de la carte Pass Pass, son remplacement s'effectue après dépôt d'un formulaire de demande de duplicata en agence ou via la boutique en ligne, moyennant le paiement de la somme forfaitaire de 8€. Il nécessite éventuellement la prise en photo du porteur, ainsi que la présentation d'une pièce d'identité.
L'ancienne carte Pass Pass est mise en opposition et si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs. Le remplacement d'une carte Pass Pass perdue ou volée est limité à une par jour. Si la carte Pass Pass perdue ou volée contenait un titre ou un forfait en cours de validité, ce titre ou forfait est reconstitué à l'identique (uniquement pour les titres de transport distribués par un réseau de l'Oise et hors TER).
Attention : si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du forfait, le porteur ne peut obtenir la reconstitution immédiate du forfait. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte Pass Pass devra se présenter à une agence commerciale à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution du forfait sur le nouveau support.
Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne sera prise en ce qui concerne les cartes anonymes et déclaratives perdues ou volées.
Pour les cartes personnelles sur lesquelles sont chargés des titres de transports achetés sur un réseau en dehors du département de l'Oise ou du TER, il est nécessaire de se rendre auprès du réseau émetteur pour reconstituer les contrats concernés.

IX.2 Carte défectueuse ou détériorée
Le porteur est invité à se présenter auprès de son point de vente habituel pour procéder au remplacement gratuit de la carte Pass Pass défectueuse. Ce remplacement nécessite la restitution du support, et la prise en photo éventuelle du porteur. La présentation d'une pièce d'identité est exigée si les mentions nominatives ou la photo figurant sur la carte Pass Pass ne sont plus lisibles.
S'il s'avère que la détérioration est due au fait du porteur, la somme de 8€ sera perçue.
Attention : si le chargement d'un forfait dans la carte Pass Pass date du jour même, le porteur ne pourra obtenir la reconstitution immédiate de ce forfait, celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte Pass Pass devra se présenter à une agence commerciale à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution du forfait sur un nouveau support.
Pour les cartes anonymes et déclaratives détériorées, les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution, en dehors des cas de défectuosités, ne sera prise en charge.
Pour les cartes personnelles sur lesquelles sont chargés des titres de transports achetés sur un réseau en dehors du département de l'Oise ou du TER, il est nécessaire de se rendre auprès du réseau émetteur pour reconstituer les contrats concernés.

IX.3 Etui protecteur de la carte
En dehors de la première émission et du duplicata qui sont gratuits, le prix pour les demandes d'étuis en dehors des cas de figures précités est fixé à 1 €.

Article X – Renouvellement de la carte
Les transporteurs se réservent le droit de renouveler la carte Pass Pass en cours de validité pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, le porteur sera informé de la marche à suivre. Ce renouvellement sera gratuit sauf pour les cartes anonymes qui ne bénéficient pas du renouvellement. Si le porteur demande, pour convenances personnelles, un changement de photo sur sa Pass Pass, la somme de 8€ sera perçue et une pièce d'identité sera exigée. Les cartes renouvelées seront remises avec un étui protecteur.

Article XI – Résiliation
Les exploitants des réseaux sont en droit de mettre fin à l'utilisation de la carte billettique Pass Pass, en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.
À titre individuel, et pour un motif grave, l'émetteur se réserve par ailleurs le droit de retirer, faire retirer ou bloquer l'usage de la carte à tout moment, ou de ne pas la renouveler. Les titres hébergés ne seront dès lors plus utilisables et pourront par ailleurs ne pas faire l'objet d'un remboursement. Le titulaire de la carte devra alors déférer à toute injonction qui lui sera faite par les exploitants des réseaux et sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte.
Le client peut résilier son adhésion au contrat d'utilisation de la carte billettique Pass Pass, émises par un réseau de transport de l'Oise, à tout moment et sans fournir de justification.
La demande de résiliation par le client doit être formulée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse précisée sur le formulaire ou via le formulaire de contact du site oise-mobilité.fr. La résiliation est effective à la date de restitution de la carte par le client.
La résiliation ne donne pas lieu au remboursement des éventuels frais de création de la carte, mais peut, le cas échéant, donner lieu au remboursement des titres hébergés selon les règles en vigueur dans les réseaux concernés.

Article XII – Engagement de confidentialité
XII.1 - Droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité
Conformément aux dispositions du Règlement général sur la Protection des données le titulaire de la carte est informé qu'il dispose d'un droit d'accès à toutes les informations le concernant qui figurent sur tout fichier à l'usage des transporteurs adhérents aux systèmes billettiques du réseau Pass Pass, ainsi que d'un droit de rectification, d'effacement (droit à l'oubli) et de portabilité de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi. Le titulaire est avisé que les informations fournies par lui lors de son adhésion sont susceptibles d'être transmises aux autres transporteurs adhérents aux systèmes billettiques de la communauté Pass Pass. La mention « Je reconnais avoir pris connaissance et accepté les conditions générales d'utilisation de la carte Pass Pass » que le Client cochera lors du paiement de sa commande, vaudra acceptation de cette transmission.

XII.2 - Politique de protection des données personnelles
Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, l'émetteur s'engage à respecter la vie privée de l'utilisateur de la carte billettique Pass Pass.
Les informations recueillies (données personnelles et photo du porteur) font l'objet d'un traitement informatique destiné à établir et exploiter les cartes de transport Pass Pass et sont nécessaires pour traiter la demande de support (création et duplicata). Elles sont destinées à MOBI OISE ainsi qu'aux partenaires, collectivités ou exploitants des transports collectifs du réseau Pass Pass.
Les données personnelles de l'utilisateur sont conservées le temps d'utilisation du service ; en cas de fin d'utilisation, les données sont conservées 2 ans à des fins statistiques.
Certaines informations concernant l'utilisateur de la carte Pass Pass ne peuvent, pour des raisons contractuelles liées à certaines tarifications, être altérées ou supprimées des bases de données.
L'utilisation des données personnelles du titulaire de la carte Pass Pass à des fins d'établissement et d'exploitation, ainsi qu'à des fins marketing et commerciales est soumise à l'autorisation du titulaire au recto du présent formulaire.

XII.3 – Modalités d'exercice des droits
Le titulaire de la carte billettique Pass Pass peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité de ses données personnelles en adressant sa demande « à l'attention du délégué à la protection des données » :
- par internet sur www.oise-mobilite.fr, rubrique Contact ;
- ou par courrier à l'adresse ci-dessous :
MOBI OISE
19 rue Pierre Jacoby
60000 BEAUVAIS

Article XIII - Réclamations
Le titulaire d'une carte billettique Pass Pass émise par L'Agence Oise Mobilité ou les exploitants des réseaux de transports de l'Oise (hors TER) concernés peut formuler toute réclamation concernant les conditions d'utilisation de la carte, en écrivant à « l'attention du Service réclamations » :
- par internet sur www.oise-mobilite.fr, rubrique Contact ;
- ou par courrier à l'adresse ci-dessous :
MOBI OISE
19 rue Pierre Jacoby
60000 BEAUVAIS

Cette réclamation doit être formulée dans un délai de 1 mois à compter de la date des faits l'ayant fait naître.
Le titulaire de la carte et son émetteur s'informent réciproquement sur les conditions d'exécution de l'opération contestée et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à ladite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée, les deux parties s'efforçant en tout état de cause de trouver une solution amiable en cas de litige.
En aucun cas, la responsabilité de l'émetteur ne pourra être recherchée au titre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs prestations par les transporteurs.
Par ailleurs, le titulaire de la carte peut formuler à l'adresse ci-dessus, toute observation ou suggestion relative aux conditions d'utilisation de la carte.