



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

ENVIA – Condition générales de ventes

Les présentes Conditions Générales (ci-après désignées les « Conditions Générales ») ont pour but de régir les conditions d'achat et d'utilisation des titres de transport dématérialisés utilisables sur l'Application mobile et web ENVIA (ci-après désignée par « la e-boutique » ou « boutique en ligne ») et s'appliquent à tout Client acheteur d'un titre. Elles constituent, avec le Règlement des transports de chaque réseau (disponible sur le site internet du réseau de transport concerné), le contrat de transport qui régit les obligations entre le Client et le réseau de transport pour les services applicables à l'ensemble du réseau.

La e-boutique ENVIA est exploitée par Transdev Arles. Les termes « nous », « notre » et « nos » désignent Transdev Arles. Transdev Arles met à disposition la e-boutique, incluant toutes les informations, outils et services disponibles pour le Client, sous réserve de son acceptation de l'ensemble des modalités, conditions, politiques et avis énoncés ici.

En visitant cette application et/ou en achetant l'un de nos produits, le Client utilise notre « Service » et accepte d'être lié par les termes de ces Conditions Générales de Vente, y compris les modalités, conditions et politiques additionnelles mentionnées ici ou accessibles via hyperlien. Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à tous les utilisateurs de la e-boutique, incluant, mais sans s'y limiter, les utilisateurs qui naviguent sur l'Application, agissent en tant que vendeurs, clients, marchands ou contributeurs de contenu.

Nous vous prions de lire attentivement ces Conditions Générales de Vente avant d'accéder à ou d'utiliser la boutique de notre Application ou site web. En accédant à toute partie de cette boutique ou en l'utilisant, vous acceptez d'être lié par ces Conditions Générales de Vente. Si vous n'acceptez pas toutes les modalités et conditions de cet accord, nous vous demandons de ne pas accéder à la boutique de notre Application ni d'utiliser les services qui y sont proposés. L'acceptation de ces Conditions Générales de Vente se limite expressément à ces termes.

Toutes les nouvelles fonctionnalités et tous les nouveaux outils ajoutés à l'avenir à cette boutique seront également soumis à ces Conditions Générales de Vente. Nous nous réservons le droit de mettre à jour, de changer ou de remplacer toute partie de ces Conditions Générales de Vente en publiant les mises à jour et/ou les modifications sur notre



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

e-boutique. Nous vous encourageons à consulter cette page régulièrement pour vérifier si des modifications ont été apportées. Votre utilisation continue de l'Application ou votre accès à celle-ci après la publication de toute modification constitue votre acceptation de ces modifications.

Article 1 – Conditions d'utilisation

En acceptant ces Conditions Générales de Vente, le Client atteste qu'il a atteint l'âge de la majorité dans son pays, État ou province de résidence, et qu'il a donné son consentement pour permettre à toute personne mineure sous sa charge d'utiliser les systèmes de vente en ligne.

L'utilisation de nos produits à des fins illégales ou non autorisées est strictement prohibée, de même que toute violation des lois de sa juridiction lors de l'utilisation du Service (incluant mais ne se limitant pas aux lois sur les droits d'auteur).

Il est interdit de transmettre des vers, des virus ou tout autre code destructeur dans le cadre de l'utilisation du Service.

Toute infraction ou violation des présentes Conditions Générales de Vente entraînera la résiliation immédiate des Services.

Article 2 – Conditions générales

Nous nous réservons le droit de refuser l'accès aux services à toute personne, à tout moment et pour quelque raison que ce soit.

Le Client reconnaît que son contenu (à l'exception des informations de carte de crédit) peut être transféré de manière non chiffrée, ce qui peut impliquer (a) des transmissions sur différents réseaux et (b) des adaptations pour se conformer aux exigences techniques des réseaux ou appareils. Les informations de carte de crédit sont toujours chiffrées lors de leur transmission sur les réseaux.

Le Client s'engage à ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, revendre ou exploiter toute partie du Service ou l'utilisation du Service, ni à accéder au Service ou à contacter l'Application pour le compte de tiers sans notre autorisation écrite préalable.

Les titres utilisés dans cet accord sont inclus pour faciliter la lecture et n'affectent ni ne limitent les conditions énoncées.



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

Article 3 – Exactitude, exhaustivité et actualité des informations

Nous déclinons toute responsabilité si les informations disponibles ne sont pas exactes, complètes ou à jour. Le contenu est fourni à titre indicatif uniquement et ne devrait pas être la seule source d'information utilisée par le Client pour prendre des décisions. Il est recommandé de consulter des sources d'information plus exactes, complètes et mises à jour avant de prendre toute décision basée sur le contenu de cette Application.

Certaines informations présentes sur la e-boutique peuvent être antérieures et donc non mises à jour. Nous nous réservons le droit de modifier le contenu à tout moment sans obligation de mettre à jour les informations sur notre site. Le Client accepte la responsabilité de vérifier régulièrement les modifications apportées à notre site.

Ces articles sont conformes aux conditions initiales fournies, avec une reformulation pour une meilleure lisibilité tout en respectant le contenu original.

Article 4 – Modifications apportées au service et aux prix

Les prix des produits peuvent être modifiés sans préavis.

Nous nous réservons le droit de modifier ou d'interrompre le Service (ou toute partie ou contenu du Service) à tout moment et sans préavis.

Nous ne serons pas responsables envers vous ou toute autre tierce partie pour toute modification de prix, suspension ou interruption du Service.

Article 5 – Produits ou services

Certains produits ou services peuvent être exclusivement disponibles en ligne. Ces produits ou services peuvent être disponibles en quantités limitées et peuvent faire l'objet de restrictions de retour ou d'échange.

Nous nous réservons le droit, sans obligation, de limiter les ventes de nos produits ou services à toute personne, région géographique ou juridiction. Nous pouvons exercer ce droit au cas par cas. Nous nous réservons également le droit de limiter les quantités de produits ou services proposés. Les descriptions des produits et les prix peuvent être modifiés à tout moment à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit d'interrompre un produit à tout moment. Toute offre de produit ou service présentée sur le site est nulle là où la loi l'interdit.

Nous ne garantissons pas que la qualité des produits, services, informations ou autres marchandises répondra à vos attentes, ni que toute erreur dans le Service sera corrigée.

5.1. Commande et achat

5.1.1. Commande et achat

Le Client peut acheter un m-Ticket ou titre sur la e-boutique uniquement via un téléphone mobile avec connexion internet, ou via un navigateur web disposant également d'une connexion internet.

Pour obtenir un titre, le Client doit créer un compte. Ensuite, il choisit le titre de transport et suit les instructions de paiement.

Le Client accepte expressément les conditions générales de vente en validant son achat. Une mention rappelant l'acceptation des conditions générales de vente est présente lors de l'achat, juste au-dessus du bouton de confirmation de commande.

Le Client peut acheter plusieurs titres.

Le Client doit acheter son titre avant de monter dans un véhicule du réseau de transport. Lors d'un contrôle, l'agent vérifiera que le titre a été acheté avant que le Client monte dans le véhicule, non pas à la vue des agents à l'intérieur du véhicule.

Pour acheter un titre en ligne, le Client doit :

Avoir un téléphone portable avec connexion internet, ou un ordinateur avec connexion internet ;

Avoir suffisamment de fonds disponibles sur son compte bancaire pour effectuer le paiement.

5.2. Délais et rétractation

Les titres ne peuvent pas être modifiés ni annulés. Ils sont valables pour la période de validité mentionnée sur chaque ticket, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

5.3. Annulation et remboursement

Aucun Titre de transport ne peut être remboursé sauf cas de force majeure tel que défini par les tribunaux français, pour motif légitime. Dans ce cas, la demande sera formulée :



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

Par email : tout-envia@transdev.com

Par courrier : Agence ENVIA – 24 bd Clémenceau – 13 200 ARLES

5.4. Prix de vente du m-Ticket

Le montant du prix d'un titre est celui du titre choisi par le Client parmi ceux disponibles dans l'Application, dans la partie « Mes titres ».

En tout état de cause, la e-boutique est gratuite.

5.5. Paiement

Le paiement du titre doit être fait exclusivement par carte bancaire.

Si le paiement est refusé par la banque du Client, l'achat du titre ne peut alors pas avoir lieu.

5.6 Exactitude de la facturation et des informations de compte

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande que le Client passe auprès de nous. Nous pourrions, à notre seule discrétion, réduire ou annuler les quantités achetées par personne, par foyer ou par commande. Ces restrictions pourraient inclure des commandes passées par ou depuis le même compte client, la même carte de crédit, et/ou des commandes qui utilisent la même adresse de facturation et/ou d'expédition. Dans le cas où nous modifierons une commande ou si nous venions à l'annuler, nous pourrions tenter d'avertir le Client en le contactant à l'e-mail et/ou à l'adresse de facturation/au numéro de téléphone fourni au moment où la commande a été passée. Nous nous réservons le droit de limiter ou d'interdire les commandes qui, à notre seul jugement, pourraient sembler provenir de marchands, de revendeurs ou de distributeurs.

Le Client accepte de fournir des informations de commande et de compte à jour, complètes et exactes pour toutes les commandes passées sur notre boutique. Le Client s'engage à mettre à jour rapidement son compte et ses autres informations, y compris son adresse e-mail, ses numéros de cartes de crédit et dates d'expiration, pour que nous puissions compléter ses transactions et le contacter si nécessaire.

5.7. Confirmation de l'achat

5.7.1. Confirmation de l'achat

Le titre disponible dans le compte du Client suite à son achat contient les informations suivantes :



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

Le type de titre ;

La date et l'heure de validation ;

Le nom et la photo du Client (si toutefois le titre nécessite la photo du Client) ;

Un code de sécurité visuel;

Ces informations permettent de prouver la validité du titre et seront contrôlées par les agents assermentés lors des opérations de contrôle.

5.8. Utilisation

Le titre valable uniquement sur les lignes du réseau de transport ENVIA durant leur durée de validité. Durant cette durée de validité, le Client peut effectuer plusieurs correspondances sur les lignes du réseau de transport concerné.

Si le client se trouve toujours dans un véhicule du réseau de transport concerné au-delà de la durée de validité du titre acheté, il doit alors acheter un autre titre de transport pour voyager en toute régularité sur le réseau de transport concerné.

Sous réserve de l'article 5.9 ci-dessous, le m-Ticket doit être conservé par le Client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau de transport. Si le Client désinstalle par erreur l'application ENVIA de son téléphone portable, ou se déconnecte de son compte, ou ne dispose plus de batterie sur son téléphone portable, il sera redevable d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule. Il devra ensuite effectuer sa demande de régularisation au Service contentieux du réseau de transport, dans les meilleurs délais.

5.9. Validation

5.9.1. Validation

À chaque montée dans un véhicule du réseau de transport, le Client doit valider son titre. Dans ce cas, en cas de contrôle, le Client doit pouvoir prouver qu'il a en sa possession un titre utilisable, compatible avec la ligne et le véhicule dans lequel il se trouve au moment du contrôle.

5.10. Incapacité à valider

Dans certains cas, l'Utilisateur peut rencontrer une incapacité à valider son titre. Dans ce cas, il ne pourra être capable de présenter son titre lors d'un contrôle, le cas échéant. L'agent assermenté du réseau de transport pourra alors verbaliser.

Dans cette situation, nous invitons l'Utilisateur, s'il estime que le problème ne lui incombait pas, à procéder à une réclamation auprès de nos services en expliquant les raisons de son incapacité à valider.

S'il apparaît qu'un problème « fonctionnel » ait pu empêcher la validation, l'Utilisateur pourra être remboursé de son amende, aux frais du réseau de transport.

5.11. Contrôle par les agents assermentés du réseau

En cas de contrôle par les agents assermentés du réseau de transport, le Client doit avoir la capacité de présenter son titre.

5.12. Comportement du client lors du contrôle

5.12.1. Comportement du client lors du contrôle

Lors d'un contrôle effectué par un agent assermenté du réseau de transport, le client doit obligatoirement se soumettre et présenter son titre.

5.13. Validité

Si le Client ne peut montrer son titre à l'agent assermenté, il s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non-présentation, notamment par exemple, batterie du téléphone déchargée, écran du téléphone cassé, téléphone perdu ou volé au cours de la durée de validité du titre de transport ou toute autre cause de détérioration du titre le rendant illisible.

Si l'état du téléphone portable du Client ne permet pas une lecture optimale d'un titre dématérialisé (écran cassé, défaut manque de luminosité, etc.), le titre peut être considéré comme non valable par l'agent assermenté.

Le Client qui, lors d'un contrôle, n'a pas pu montrer son titre alors qu'il l'avait acheté et que de ce fait, un procès-verbal d'infraction a été établi, devra effectuer sa demande de régularisation au service contentieux du réseau de transport, dans les meilleurs délais. Une recherche pourra être effectuée via l'Application de contrôle afin de vérifier si le compte du Client figure dans la liste des comptes ayant procédé à un achat pour la période de validité concernée. Si le compte ne figure pas dans la liste, le Client devra alors payer la totalité de



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

son amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur tel qu'affiché dans le véhicule.

Article 6 – Données personnelles

La collecte et le traitement des données utiles au dispositif de vente en ligne sont conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Les informations recueillies concernant le Client font l'objet de traitements informatiques auxquels il consent car les données enregistrées sont indispensables pour répondre à sa demande de titre de transport dématérialisé.

Finalités du traitement :

Vente de titre de transport par l'Application et e-boutique;

Gestion de la facturation (paiement des titres de transport et suivi de leur facturation) ;

Contrôle des titres de transport.

Données collectées :

La collecte des données personnelles est limitée au strict nécessaire (minimisation de l'enregistrement des données).

Données obligatoires : coût des titres de transport, date d'achat, données du panier ;

Données optionnelles : aucune ;

Dans le cas spécifique du m-Ticket : nom, prénom, adresse email.

Durée de conservation : 3 ans maximum.

Organismes destinataires ayant accès aux données :

Le réseau de transport en commun ;

L'exploitant du réseau de transport en commun ;

Article 7 – Renseignements personnels

La soumission des renseignements personnels du Client sur notre boutique est régie par notre Politique de Protection des Données Personnelles. Le Client peut à tout moment



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

consulter notre Politique de Protection des Données Personnelles sur le site web (tout-envia.com).

Article 8 – Erreurs, inexactitudes et omissions

Il se pourrait qu'il y ait parfois des informations sur notre Application ou site ou dans le Service qui pourraient contenir des erreurs typographiques, des inexactitudes ou des omissions qui pourraient être relatives aux descriptions de produits, aux prix, aux promotions, aux offres, aux frais d'expédition des produits, aux délais de livraison et à la disponibilité. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur, inexactitude, omission, et de changer ou de mettre à jour des informations ou d'annuler des commandes, si une quelconque information dans le Service ou sur tout autre Application associée est inexacte, et ce, en tout temps et sans préavis (y compris après que le Client ait passé sa commande).

Article 9 – Utilisations interdites

En plus des interdictions énoncées dans les Conditions Générales de Vente, il est interdit au Client d'utiliser l'Application et site ou son contenu:

(a) à des fins illégales; (b) pour inciter des tiers à réaliser des actes illégaux ou à y prendre part; (c) pour enfreindre toute ordonnance régionale ou toute loi, règle ou régulation internationale, fédérale, provinciale ou étatique; (d) pour porter atteinte à ou violer nos droits de propriété intellectuelle ou ceux de tierces parties; (e) pour harceler, maltraiter, insulter, blesser, diffamer, calomnier, dénigrer, intimider ou discriminer quiconque en fonction du sexe, de l'orientation sexuelle, de la religion, de l'origine ethnique, de la race, de l'âge, de l'origine nationale, ou d'un handicap; (f) pour soumettre des renseignements faux ou trompeurs; (g) pour téléverser ou transmettre des virus ou tout autre type de code malveillant qui sera ou pourrait être utilisé de manière à compromettre la fonctionnalité ou le fonctionnement du Service ou de toute autre application mobile associée, indépendant, ou d'Internet; (h) pour recueillir ou suivre les renseignements personnels d'autrui; (i) pour polluposter, hameçonner, détourner un domaine, extorquer des informations, parcourir, explorer ou balayer le web (ou toute autre ressource); (j) à des fins obscènes ou immorales; ou (k) pour porter atteinte ou contourner les mesures de sécurité de notre Service, de tout autre application mobile, site web, ou d'Internet.

Nous nous réservons le droit de résilier l'utilisation du Service ou de toute application mobile connexe par le Client pour avoir enfreint les utilisations interdites.

Article 10 – Exclusion de garanties et limitation de responsabilité

Nous ne garantissons ni ne prétendons en aucun cas que l'utilisation de notre Service par le Client sera ininterrompue, rapide ou sans erreur.



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

Nous ne garantissons pas que les résultats qui pourraient être obtenus par le biais de l'utilisation du Service seront exacts ou fiables.

Le Client accepte que de temps à autre, nous puissions supprimer le Service pour des périodes de temps indéfinies ou annuler le Service à tout moment, sans l'avertir au préalable.

Le Client convient expressément que son utilisation du Service, ou son incapacité à utiliser celui-ci, est à son seul risque. Le Service ainsi que tous les produits et services qui lui sont fournis par le biais du Service sont (sauf mention expresse du contraire de notre part) fournis « tels quels » et « selon la disponibilité » pour son utilisation, et ce sans représentation, sans garanties et sans conditions d'aucune sorte, expresse ou implicites, y compris toutes les garanties implicites de commercialisation ou de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier, de durabilité, de titre et d'absence de contrefaçon.

Article 11 – Coordonnées

Les questions concernant les Conditions Générales de Vente doivent nous être envoyées à tout-envia@transdev.com.

Article 12 – Durée

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant la durée du service de distribution dématérialisée de titres de transport sur le réseau de transport, et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des Conditions Générales de Vente.

Article 13 – Réclamation

Pour toute réclamation, le Client pourra s'adresser à ENVIA :

Par courrier en écrivant à l'AGENCE ENVIA 24 BD CLEMENCEAU 13 200 ARLES

Ou par mail à tout-envia@transdev.com ;

Ou via la rubrique « Contact » du site www.tout-envia.com

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client ENVIA, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 6



Dernière mise à jour le 3 janvier 2025

mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

Le Médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine sur <http://mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17.