# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE MOBIGO

## 1- Application

Le transport à la demande MOBIGO désigne le service de transport collectif fonctionnant uniquement sur réservation et mis en œuvre par la Région Bourgogne-Franche-Comté.

L'utilisation du service présenté suppose l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Le voyageur reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance.

## 2- Conditions de Réservation

Les services sur réservation sont accessibles à tous. Les réservations par téléphone se font du lundi au samedi, de 07h00 à 20h00 (horaire d'ouverture de la centrale d'appels), sauf dimanche et jours fériés, en appelant le 03.80.11.29.29.

Les réservations peuvent également être effectuées directement via le site Mobigo de réservations (Rubrique : Se déplacer / Transport à la demande).

Elles peuvent être effectuées jusqu'à 17h la veille du voyage dans la limite des places disponibles et jusqu'à 30 jours avant le déplacement prévu.

Pour un départ le dimanche ou le lundi, les usagers doivent réserver le vendredi précédent avant 17h00.

Toute réservation de trajet nécessite la création d'un compte client par l'utilisateur, peu importe le canal de réservation utilisé (site internet ou téléphone).

Un seul compte client est autorisé par personne physique quel que soit le canal d'inscription utilisé.

Pour l'enregistrement de son compte, le voyageur doit renseigner les informations personnelles et les coordonnées nécessaires à la réalisation du service.

Les informations demandées sont :

- Nom,
- Prénom,
- Numéro de téléphone,
- Adresse courrier électronique,
- Adresse postale

Toutes ces données sont obligatoires.

Pour que sa réservation soit enregistrée, le voyageur doit également préciser le nombre et la nature de ses bagages.

Le client peut réserver un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates différentes, jusqu'à 30 jours avant un trajet. Le client peut réserver pour une ou plusieurs personnes. Cependant, le client n'a en aucun cas l'autorisation de pratiquer la « surréservation » à savoir réserver plusieurs créneaux l'un à la suite de l'autre qu'il n'aura pas la capacité d'honorer. En cas de surréservation, le Client s'expose à des sanctions (voir paragraphe 4).

## 3- Prise en charge des passagers

Les clients seront pris en charge et déposés aux points d'arrêt définis lors de la réservation, conformément aux fiches horaires concernées.

Il est demandé aux voyageurs de se présenter, à l'aller comme au retour, 5 minutes avant l'heure de rendez-vous au point d'arrêt convenu lors de la réservation.

En cas de non-présentation du client à l'horaire prévu, le conducteur poursuivra sa course afin de respecter les réservations suivantes.

Les véhicules affectés à l'exploitation du transport à la demande (TAD) peuvent varier selon les jours, le nombre de réservations etc. (véhicule léger ou car).

Les enfants mineurs sont placés sous la responsabilité de leurs parents.

L'accès au réseau est interdit aux enfants de moins de 6 ans en l'absence d'un accompagnateur majeur présent dans le véhicule, sauf usager scolaire dûment habilité par la Région. ;

Les mineurs de 6 ans ou plus voyageant seuls, doivent être munis d'une pièce d'identité ainsi que de l'autorisation signée par un des parents pour pouvoir voyager seul.

## 4- Modification, annulation de réservation et sanctions en cas de retards, d'annulations ou non présentation du client à répétition

Le client doit nécessairement annuler sa réservation qu'il ne souhaite pas honorer. L'annulation doit être effectuée au plus tard la veille du trajet avant 17h00 (avant le vendredi à 17h00 pour les réservations du lundi).

L'annulation d'un trajet est réalisable sur simple appel auprès de la centrale d'appels (03.80.11.29.29) ou depuis le compte client Mobigo, rubrique TAD.

En cas d'annulation, le client a la possibilité d'indiquer sa raison d'annulation.

En cas de retards, d'annulations répétées sans motif ou de non-présentation à l'heure et à l'arrêt définis, le client s'expose à un système progressif de sanctions :

- Avertissement par mail ou courrier de la réservation non annulée pour les deux premières non-présentations.
- Suspension de la possibilité de réserver pour une durée de 15 jours à la 3ème non-présentation.
- Suspension de la possibilité de réserver pour une durée d'un mois à la 4ème non-présentation.

- Suppression de la possibilité de réserver sur le réseau Mobigo pour une année à la 5ème non-présentation sans annulation ou annulation hors délai de la course.

Tout avertissement ou toute sanction sera notifié à l'usager par l'intermédiaire d'un courrier transmis avec accusé réception ou par mail.

Si l'usager a déjà été sanctionné d'une suspension de réservation d'un an et en cas de récidive de sa part, le système de sanction reprend à partir de la suspension de réservation de 15 jours.

Pendant toute la durée de la suspension, toutes les réservations faites par le client se verront supprimées, même celles réalisées avant la suspension du compte.

## 5- Personnes à Mobilité Réduite

Le service est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR) (sous réserve que le véhicule soit équipé). Elles sont prises en charge aux points d'arrêt du TAD. Les personnes équipées d'un fauteuil roulant devront se signaler au moment de la réservation. La présence éventuelle d'un accompagnant devra aussi être précisée.

## 6- Sécurité

À bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité : pour rappel le port de la ceinture est obligatoire.

## 7- Achat du titre de transport TAD

Le prix du titre unitaire TAD est le même que le prix en vigueur sur le réseau Mobigo et est disponible sur le site viamobigo.fr.

- *En Côte-d'Or et en Saône-et-Loire*
  L'usager peut acheter son titre auprès du personnel de conduite ou sur l'appli Mobigo pour toutes les Lignes Régulières (LR) et TAD de Côte-d'Or et Saône-et-Loire. Toutes les lignes (LR et TAD) sont équipées de stickers M-Ticket.

- *Dans la Nièvre*

  L'usager peut acheter son titre auprès du personnel de conduite ou sur l'appli Mobigo. Tous les véhicules de la LR 507 sont équipés de stickers M-Ticket.

- *En Haute-Saône*
  L'usager peut acheter son titre pour les lignes TAD auprès du personnel de conduite ou sur l'appli Mobigo pour toutes les Lignes Régulières (LR). Tous les véhicules des LR 601, 602, 612 sont équipés de stickers M-Ticket.

- *Dans le Jura*
  L'usager peut acheter son titre auprès du personnel de conduite, sur l'appli Mobigo, et aux boutiques Mobilités pour toutes les Lignes Régulières. Tous les cars (sauf quelques-uns de la LR305) sont équipés de stickers M-Ticket.
  Pour les lignes TAD, les cars ne sont pas équipés de M-Ticket. La billetterie papier est vendue à bord des véhicules.

- *Dans l'Yonne*
  L'usager peut acheter son titre auprès du personnel de conduite pour les lignes de Transport à la Demande (TAD) ou sur l'application Mobigo pour toutes les lignes régulières (LR).

## 8- Echange/remboursement du titre de transport TAD

Les titres unitaires achetés ne sont ni-échangeables, ni remboursables.

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter l'équipe Mobigo via le formulaire de contact ou au 03.80.11.29.29.

## 9- Protection des données personnelles

En sa qualité de responsable de traitement, la Région Bourgogne-Franche-Comté est amenée à collecter et traiter vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public. La collecte et le traitement de ces données sont effectuées dans le respect des règlementation applicables en matière de protection des données personnelles (RGPD).

Les données sont traitées à des fins de :

- Gestion et d'organisation du service de transport à la demande ;
- Amélioration du service de Transport à la Demande sur les territoires où il est disponible,
- Gestion des réclamations des Clients,
- Gestion des appels entrants de la centrale d'appels,
- Gestion de la qualité des appels entrants de la centrale d'appels.

Ces données sont susceptibles d'être transmises aux opérateurs de transport si elles sont nécessaires à la réalisation des prestations de transport.

Les données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans. Elles sont conservées tant qu'elles sont nécessaires à la réalisation des prestations du service.

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données personnelles gérés par la Région Bourgogne-Franche-Comté, le client peut contacter son délégué à la protection des données.

Il pourra être demandé au client de joindre tout document permettant de prouver son identité : Par courrier : Référent DPO - Région Bourgogne-Franche-Comté, 4 square Castan - CS 51857 - 25031 BESANÇON CEDEX

Par courriel : dpo@bourgognefranchecomte.fr

## 10- Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par La Région Bourgogne-Franche-Comté.

Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de sa réservation.

## 11- Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

Tout litige résultant des présentes CGU sera porté devant les tribunaux compétents.