

#### Identification de la société

Dénomination sociale : TRANSDEV VALENCE MOBILITÉ

Numéro d'identification : 324 074 954 R.C.S. ROMANS le 07 avril 1982

Forme juridique : Société à responsabilité limitée à associé unique, au capital de 15 250.00€

Adresse du siège : CS 20177, 143 Rue de la forêt, 26906 VALENCE Cedex 9

Téléphone : 04 75 600 626

N° de TVA Intracommunautaire : FR 82 324 074 954

#### Article 1 – Objet

Depuis le début de la crise sanitaire du COVID-19, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Valence-Romans Déplacements a travaillé à l'adaptation du réseau de bus Citéa, en coopération avec son délégataire de service public Transdev Valence Mobilités. Le service Libélo a également dû suspendre la location de vélos en libre-service pendant toute la durée du confinement.

Conformément au décret n°2020-293 du 23 mars 2020, il a été nécessaire de suspendre la vente et la validation des titres à bord des bus.

Valence-Romans Déplacements a ainsi décidé de mettre en place des mesures de dédommagement pour les abonné(e)s Citéa et Libélo ayant déjà acheté avant la période de confinement un abonnement valable sur la période de confinement.

Les demandes sont à formuler obligatoirement sur le site [www.vrd-mobilites.fr](http://www.vrd-mobilites.fr) dans la rubrique « Actualité » ou par courrier à l'adresse suivante : Transdev Valence Mobilité – Service commercial – 143 rue de la forêt – 26000 Valence. Des formulaires papiers sont disponibles en agence Citéa.

Les demandes sont à formuler avant le 31 août 2020.

Les présentes conditions générales définissent les modalités de dédommagement des titres de transport valables pendant la période de confinement, achetés avant la période de confinement sur le réseau Citéa.

Toute demande implique la lecture et l'acceptation sans réserve par le client, c'est-à-dire le titulaire du titre de transport ou son responsable légale, des présentes conditions générales de dédommagement.

Toute demande fera l'objet d'un contrôle et sera soumise à validation et acceptation par le service commercial du réseau Transdev Valence Mobilité.

Transdev Valence Mobilité se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux demandes transmises à Transdev Valence Mobilité avant l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées.

## **Article 2- Qui est concerné par une demande de dédommagement**

### Abonnés bus :

Le client doit formuler une demande différente pour chaque personne composant son foyer. Les demandes sont à formuler obligatoirement sur le site [www.vrd-mobilites.fr](http://www.vrd-mobilites.fr) dans la rubrique « Actualité » ou par courrier à l'adresse suivante : Transdev Valence Mobilité – Service commercial – 143 rue de la forêt – 26000 Valence. Des formulaires papiers sont disponibles en agence Citéa.

Il est accepté une seule demande de dédommagement par personne /par carte.

Ne sont concernés par les demandes de dédommagement, uniquement les clients ayant achetés avant la période de confinement, un abonnement mensuel ou annuel valable pendant la période de confinement.

### Abonnés Libélo :

Les personnes bénéficiant de l'accès offert au service Libélo, inclus dans leur abonnement de bus ne peuvent prétendre à aucun dédommagement concernant l'abonnement au service Libélo.

Seules les personnes ayant payé les droits d'accès au service Libélo, 30€ pour un an, sont en droit de nous faire parvenir une demande de dédommagement telle que définie à l'article 3.

## **Article 3- Modalités des dédommagements**

Le dédommagement des titres achetés avant la période de confinement et valables pendant la période de confinement est fait sous forme d'avoir à utiliser sur le prochain achat, en agence Citéa. Un coupon correspondant au montant de l'avoir sera envoyé à l'adresse indiquée par le client, sur le formulaire de demande de dédommagement.

Le montant du dédommagement est calculé en fonction du prix de l'abonnement acheté par le client.

### Abonnés Tout Public :

Pour les abonnés Tout Public qui avaient achetés un abonnement avant la période de confinement, valable sur le mois d'avril 2020 : le montant du dédommagement sera équivalent au montant d'un abonnement mensuel soit 20€ pour un mois complet.

Pour les abonnements achetés avant la période de confinement, valables sur les mois de mars et mai 2020, le montant du dédommagement sera de 10€, ce montant correspond à la moitié du prix d'un abonnement mensuel pour la période de confinement du 17 mars au 30 mars et du 1<sup>er</sup> au 10 mai 2020.

### Abonnés Jeunes et Tarif Réduit :

Pour les abonnés Jeunes et Tarif Réduit qui avaient achetés un abonnement avant la période de confinement, valable sur le mois d'avril 2020 : le montant du dédommagement sera équivalent au montant d'un abonnement mensuel soit 10€ pour un mois complet.

Pour les abonnements achetés avant la période de confinement, valables sur les mois de mars et mai 2020, le montant du dédommagement sera de 5€, ce montant correspond à la moitié du prix d'un abonnement mensuel pour la période de confinement du 17 mars au 30 mars et du 1<sup>er</sup> au 10 mai 2020.

#### Abonnés par prélèvement automatique

Pour les abonnés par prélèvement automatique, dont la fin de validité de l'abonnement est supérieure au 30 avril 2020, les mensualités du mois d'avril et mai n'ayant pas été présentées en banque, aucun dédommagement possible.

Pour les abonnés par prélèvement automatique, dont la fin de validité de l'abonnement est égale au 31 mars 2020, un dédommagement correspondant à un demi-mois d'abonnement est réalisé au titre du mois de mars correspondant à la période du 17 au 30 mars.

Pour les abonnements par prélèvement automatique tarifs Jeunes et Tarif Réduit, le montant du dédommagement est de 4,17€, ce montant correspond à la moitié de la mensualité prélevée au mois de mars.

Pour les abonnements par prélèvement automatique au tarif Tout Public, le montant du dédommagement sera de 8,33€, ce montant correspond à la moitié de la mensualité prélevée au mois de mars.

Les demandes de dédommagement des abonnés dont le paiement de l'abonnement se fait par prélèvement automatique seront automatiquement rejetées si le client est en situation d'impayé pour le mois concerné ou toutes autres mensualités antérieures déjà rejetées.

#### Abonnés annuels Libélo

Les abonnés Libélo ayant souscrit avant la période de confinement, à un abonnement annuel payant, pourront bénéficier d'un allongement de leur droit d'accès équivalent à la période de validité de leur abonnement pendant la période de confinement.

### **Article 4- Condition d'utilisation des coupons de réduction**

Les coupons de réduction sont nominatifs et cessibles.

Les coupons ont une durée de validité de 1 an à partir de leur date d'émission. Les coupons ne pourront pas être acceptés au-delà de leur date de fin de validité.

Les bons de réduction sont acceptés uniquement en agence Citéa.

Les bons de réductions sont cumulables dans la limite du montant de 30€ par transaction, correspondant au montant maximum pouvant être perçu par une personne.

Le montant des coupons de réduction ne pourra pas excéder le montant total de la facture.

Il ne sera fait aucun remboursement monétaire sur les paiements fait avec des coupons de réduction.

## **Article 5- Délais de traitement des demandes de dédommagement**

Les demandes seront traitées dans un délai maximum de 30 jours ouvrés (à partir de la réception de la demande). Transdev Valence Mobilité n'est pas responsable des délais d'acheminement imposés par la Poste.

## **Article 6- Réclamation**

Toute réclamation devra être signalée par le client à l'adresse suivante :

Transdev Valence Mobilité – Service Réclamation - CS 20177 - 143 rue de la forêt - 26000 VALENCE

Transdev Valence Mobilité s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais.

La responsabilité de Transdev Valence Mobilité est strictement limitée aux demandes de dédommagement non exécutées et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

## **Article 7 – Responsabilité**

### **Pour les demandes réalisées à partir du site internet,**

Il n'est pas garanti que le site internet soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés dans des délais brefs, que le site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par le réseau Citéa.

En aucun cas, Transdev Valence Mobilité ne peut être tenu responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'utilisation d'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

### **Pour les demandes réalisées par voie postale**

En aucun cas, Transdev Valence Mobilité ne peut être tenu responsable des défauts d'acheminement par voie postale.

## **Article 9 – Conservation**

L'archivage des demandes de dédommagement est effectué par le service informatique du réseau conformément aux délais légaux du RGPD.

## **Article 10 – Protection des données à caractère personnel et politique de confidentialité**

Conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, 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 au système billettique OÙRA !, ainsi que d'un droit de rectification de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse figurant à l'article 7. Le titulaire est avisé que les informations fournies par lui lors de son adhésion sont susceptibles d'être transmises aux autres transporteurs adhérents au système billettique OÙRA !.

Conformément au Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel n°2016/679 (« RGPD »), la Politique de Confidentialité est régie par le RGPD et par le droit français, sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données à caractère personnel, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)), que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données à caractère personnel par Citéa.

Un traitement est toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé : notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, l'effacement ou la destruction.

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel (comment et pourquoi sont collectées les données à caractère personnel).

Valence Romans Déplacements, Autorité Organisatrice du réseau Citéa et, Transdev Valence Mobilité délégitaire assurant la gestion et l'exploitation du réseau, sont responsables conjoints de traitement. Pour exercer vos droits, écrire à [info@citea.info](mailto:info@citea.info).

En cette qualité, ils veillent tous deux au respect des dispositions du Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) et de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et de ses textes d'application, notamment vis-à-vis des clients du réseau Citéa.

Nous recueillons et utilisons les données à caractère personnel vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous, selon votre utilisation des services Citéa et Libélo :

- Gérer nos fichiers clients et prospects, la fourniture de nos services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec nos clients et usagers de nos services ;
- Vérifier de la régularité d'utilisation de nos services ;
- Vous informer des incidents et perturbation dans la délivrance de nos services ;
- Traiter vos demandes, l'exercice de vos droits et vos réclamations ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

**Nous nous engageons à ne pas vendre, échanger, louer ou transférer d'une quelconque autre manière vos données à caractère personnel, sans votre consentement qui aura été donné après que vous ayez reçu une information préalable.**

#### **Article 11 – Modification de la Politique de Confidentialité**

Citéa se réserve le droit d'apporter des modifications la Politique de Confidentialité à tout moment.

Vous en serez préalablement averti par la publication d'une notification sur la page d'accueil du site internet [vrd-mobilites.fr](http://vrd-mobilites.fr). Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des modifications et rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger vos données à caractère personnel.

Vous reconnaissez et acceptez qu'il vous incombe de consulter régulièrement notre site internet pour prendre connaissance des modifications qui lui sont apportées, notamment au sein de la Politique de Confidentialité.

#### **Article 12 – Droit applicable, attribution de compétence**

Tout litige relatif aux Conditions Générales de dédommagement relève du droit français.