

**Conditions d'accès au service :**

- ➔ Uniquement réservé aux personnes ne pouvant se passer d'un fauteuil roulant, ou atteintes de cécité.
- ➔ Justifier d'une carte Mobilité inclusion invalidité portant la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité ». **Fournir une photocopie recto-verso**

**Fauteuil roulant**

Manuel  Électrique

**Cécité**

Mme  Mr  Ne se prononce pas

Nom ----- Prénom -----

Date de naissance : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_

Adresse -----

Code Postal ----- Ville -----

Tél fixe : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Tél mobile : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Adresse e-mail -----

**Le service vous permet d'avoir un accompagnant de votre choix, avez-vous besoin de votre accompagnant systématiquement ?**  OUI  NON

**Pour les mineurs, nom et prénom d'un parent ou tuteur légal :**

Nom ----- Prénom -----

Je certifie l'exactitude des informations ci-dessus.

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation du service présentées ci-dessous.

A \_\_\_\_\_ le \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ **Signature :**

J'accepte de recevoir des informations liées à mon compte de la part de Citéa :  Oui  Non

J'accepte de recevoir des informations commerciales de la part de Citéa par email :  Oui  Non

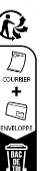
J'accepte de recevoir des informations commerciales de la part de Citéa par SMS :  Oui  Non

**Merci de nous retourner ce dossier complet avec le justificatif à fournir**

(Tout dossier incomplet ne pourra être traité)

Par courrier : Agence Citéa  
11bis boulevard d'Alsace  
26000 VALENCE

Par mail : [info@citea.info](mailto:info@citea.info)



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE ACCESS+

### Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation définissent les modalités de fonctionnement du service ACCESS+

Transdev Valence Mobilité se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis.

### Condition d'utilisation

Le service fonctionne avec des plages horaires définies. Aucune réservation ne pourra être prise en compte en dehors. La réservation est possible en fonction des places disponibles.

Pour le transport des enfants de moins de 10 ans, le client doit prévoir les équipements de sécurité prévus par la sécurité routière (siège-auto).

### Réservation

L'inscription au service est obligatoire avant de réserver au service ACCESS+

**En ligne :** L'adresse mail fournie lors de l'inscription fait office d'identifiant sur le module de réservation en ligne : [valenceromansmobilites.fr/](http://valenceromansmobilites.fr/) rubrique Accessibilité.

Il est possible de réserver en ligne 96h avant le départ.

Un rappel de vos réservations vous est envoyé par mail la veille du départ.

**Par téléphone :** Il est possible de réserver par téléphone au plus tard 2h avant le départ.

**Par mail :** à [info@citea.info](mailto:info@citea.info)

### Horaires de passage

Lors de votre réservation, l'horaire qui vous est indiqué est approximatif.

Nous vous invitons à vous présenter 5 minutes avant l'heure de rendez-vous au point de prise en charge.

### Annulation et absences

Il est impératif d'annuler vos réservations si vous ne souhaitez plus voyager.

En cas d'annulation tardive, en dessous du délai de 30 minutes, le passager est considéré comme absent.

En cas d'absence répétée (plus de 3 absences), votre accès au service Access+ peut être suspendu ou interdit, et vos prochaines réservations seront automatiquement annulées.

### Tarification

Le service ACCESS+ est accessible avec la tarification Citéa. Il est possible d'acheter un ticket à l'unité valable 1 heure auprès du conducteur.

Le voyage est gratuit pour l'accompagnateur.

### Règles et amendes

Pour voyager sur le réseau Citéa, vous devez valider votre titre à chaque montée dans les véhicules y compris en correspondance, ou vous procurer un billet à l'unité auprès du conducteur.

## Réclamation et règlement des litiges

Toute réclamation devra être signalée par le client :

- à l'adresse suivante, Transdev Valence Mobilité – CS 20177 – 143 rue de la forêt – 26000 VALENCE
- Par mail à [info@citea.info](mailto:info@citea.info)
- Dans la rubrique contactez-nous du site internet [valenceromansmobilites.fr](http://valenceromansmobilites.fr)

Citébus des Deux Rives s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais.

## Saisir le médiateur

Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont les services Citéa relèvent, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur  
MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823  
Paris Cedex 17

ou [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## Droit de rétractation

Conformément à l'article L.114-1 du Code de la consommation, et sauf cas de force majeure, le client dispose d'une faculté de rétractation qu'il peut exercer par lettre recommandée avec accusé de réception à Transdev Valence Mobilité - CS 20177 - 143 Rue de la forêt - 26000 VALENCE.

Pour se désinscrire du service, le client peut aussi transmettre sa demande par mail à [info@citea.info](mailto:info@citea.info) ou sur [valenceromansmobilites.fr](http://valenceromansmobilites.fr)

## Protection des données

Les informations collectées sont à l'usage des services de Citéa. Elles font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du service de transport à la demande. Elles sont également utilisées pour générer des statistiques afin de permettre la bonne exploitation du service. Les données collectées ne sont pas cédées à des tiers, ni à titre gratuit, ni à titre onéreux. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Pour exercer ce droit, veuillez nous adresser votre demande à [info@citea.info](mailto:info@citea.info). Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.