

## Conditions générales de vente pour la création et la vente des titres de transport Citéa

### PARTIE 1 : CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE EN LIGNE

#### Identification de la société

Dénomination sociale : TRANSDEV VALENCE MOBILITE

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

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités de vente en ligne sur le site internet [www.valenceromansmobilités.fr](http://www.valenceromansmobilités.fr) des titres de transport du réseau Citéa.

Tout achat en ligne validé et payé implique l'acceptation sans réserve par le client des présentes conditions générales de ventes.

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 ventes préalablement conclues.

#### Article 2 – Conditions d'utilisation du site

Conformément à l'article 1369-4 du Code civil, l'ensemble de ces conditions générales de ventes sont mises à la disposition des clients, qui ont la possibilité de les télécharger.

Préalablement à toute commande sur le site, le client ne doit pas être titulaire d'une carte Oûra et être en possession d'une carte bancaire.

L'achat en ligne est strictement réservé aux personnes qui voyagent sur les lignes du réseau Citéa.

Le client est responsable financièrement de l'utilisation du site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris les mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Le client garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce site.

### Article 3 – Modalité de commande de cartes en ligne

La commande ne peut être enregistrée sur le site Internet que si elle se déroule selon les étapes suivantes :

1. Le client renseigne ses coordonnées.
2. Le client joint une photo d'identité.
3. Le client ajoute en pièce jointe les justificatifs d'identité et de domicile.
4. Le client sélectionne le titre de transport qu'il souhaite acheter.
5. Après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de vente en ligne, le client valide sa commande et procède au paiement.
6. L'enregistrement de la commande sera confirmé par un courriel. La carte de paiement du client ne sera débitée qu'après vérification et validation de la commande.
7. A tout moment le client peut consulter en ligne l'état d'avancement de sa commande.
8. Toute commande incomplète ou inexploitable sera rejetée.

### Article 4 – Produits proposés à la vente

Il s'agit de titres rechargeables sur les cartes Oûra, et permettant au titulaire de la carte de voyager sur l'ensemble du périmètre du réseau de transport Citéa.

Les titres proposés à la vente sont fonctions des éventuels droits à inscrire sur la carte.

Les caractéristiques des différents titres proposés à la vente sont présentées dans la rubrique « titres et tarifs » sur le site [www.valenceromansmobilités.fr](http://www.valenceromansmobilités.fr)

La vente en ligne permet au client :

- de commander un support Oûra personnalisé,
- et de commander et régler à distance un abonnement ou un titre à décompte de voyages

### Article 5 – Prix et Paiement en ligne

1. Le prix des titres de transport indiqués sur le site s'entendent toutes taxes comprises et tiennent compte de la T.V.A. en vigueur au jour de la commande.
2. Les modes de paiement acceptés sont la Carte Bleue, la Carte Visa et la Mastercard et doivent être effectués en euro.  
Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via notre partenaire/prestataire CM-CIC, qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement différé.

A aucun moment, le réseau Citéa n'a connaissance des informations bancaires que le client doit fournir, il est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande sera effectué sur son compte après validation.

#### **Article 6 – Accusé de réception de la commande et du règlement**

La confirmation de la commande ne peut se faire qu'après acceptation des présentes conditions de vente en ligne et du paiement.

Les commandes confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

Une fois la commande conclue sur internet et confirmée par le client, un courrier électronique de confirmation de la commande enregistrée sera envoyé à l'acheteur.

Il est recommandé au client de conserver et/ou imprimer ce message électronique car celui-ci constitue une preuve de paiement de sa commande.

#### **Article 7- Délais de traitement des commandes et d'envoi**

Les commandes passées sur le site seront traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés. Transdev Valence Mobilité n'est pas responsable des délais d'acheminement imposés par la Poste.

#### **Article 8- Condition d'utilisation de la carte Oûra !**

La détention de la carte Oûra permet d'utiliser les services Citéa, sous condition du chargement d'un titre de transport valable pour la période concernée.

La validation est obligatoire à la montée et pour chaque voyage effectué.

Lors de la circulation sur un réseau partenaire, le titulaire d'une carte Oûra se doit de respecter les règles de transport relatives à ce réseau.

#### **Article 9 – 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.

Cette faculté est limitée à un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation. La date d'envoi est celle prise en compte pour le décompte du délai.

Toutefois, si l'exécution du service, caractérisée par l'utilisation du titre de transport de l'acheteur, a déjà commencé avant la fin du délai de sept jours francs, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

#### **Article 10 – Modification ou annulation de commande**

Aucune modification ou annulation ne pourra être effectuée via le site dès lors que la commande du titre de transport aura été enregistrée.

Pour toute demande de modification ou d'annulation, il n'y aura aucun remboursement.

#### **Article 11- Suivi de la commande**

Il est possible de suivre l'avancement de sa commande en ligne sur le site internet [www.valenceromansmobilités.fr](http://www.valenceromansmobilités.fr) avec ses codes d'accès.

#### **Article 12 – Echange et remboursement**

Aucun titre de transport ne pourra être échangé ou remboursé, y compris si sa validité n'est pas entamée, après confirmation de la commande et du paiement, sauf exercice du droit de rétractation (cf Article 8 – droit de rétractation)

#### **Article 13 – Responsabilité**

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

En aucun cas, le système n'est 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'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.

#### Article 14 – Mode de preuves

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 200.230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site de vente en ligne.

#### Article 15 – Archivage

L'archivage des bons de commande est effectué par le service informatique du réseau conformément à l'article L 134-2 du Code de la Consommation.

#### Article 16- Réclamation

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

Transdev Valence Mobilité, 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 au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

**Saisie du 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)

#### **Article 17 – Protection des données à caractère personnel**

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 Oûra, 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 11. 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 Oûra.

#### **Article 18 – Droit applicable, attribution de compétence**

Tout litige relatif aux Conditions Générales de vente en ligne, et de manière plus générale, l'ensemble des achats effectués sur le site internet relève du droit français.

## PARTIE 2 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT CITEA

**Article 1 :** Tout titre acheté, chargé et utilisé ne peut être ni repris, ni échangé.

**Article 2 :** Toute demande de remboursement doit être formulée, dûment motivée et adressée par courrier accompagné d'un RIB. Les mois utilisés ne sont pas remboursés, les mois gratuits pour les abonnements annuels et à tacite reconduction par prélèvement ne sont pas remboursés. Les demandes de remboursement sont traitées dans un délai maximum de 2 mois.

**Article 3 :** Tout titre de transport doit être validé à chaque montée dans le bus (y compris les abonnements mensuels et annuels)

**Article 4 :** Toute demande de duplicata de carte Oûra pour convenance personnelle, perte, vol ou détérioration occasionnée par ses utilisateurs, devra être faite en agence Mobilités uniquement, sur présentation d'une pièce d'identité et sera facturée 6€ pour le support, sans délai (Tarif en vigueur au 01/09/20).

**Article 5 :** Tout titre personnalisé est strictement individuel et ne peut être utilisé que par son propriétaire. Toute carte dont l'identification du détenteur est devenue difficile pourra être retirée par un agent CITEA.

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le droit d'accès prévu par l'article 34 s'exerce auprès des agences Citéa ; aux heures habituelles d'ouverture. L'utilisation frauduleuse d'une carte peut faire l'objet d'une contravention de 3<sup>ème</sup> classe

**Article 6 :** Frauder peut coûter cher

	Avant 10 jours	Passé 10 jours	Passé 30 jours
Pas de titre de transport	52€	67€	90€
Titre non valable	35€	50€	73€
Non respect du règlement	150€	165€	188€

**Article 7 :** Cas particulier de l'abonnement par prélèvement automatique

L'abonnement annuel peut être mensualisé, le règlement s'effectue par prélèvement automatique avec tacite reconduction.

Il est disponible uniquement en agence Mobilités. Conditions de vente en pages suivantes.

## PARTIE 3 : CONDITIONS DE VENTE PAR PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Le prélèvement SEPA est un mode de paiement de l'abonnement annuel renouvelable par tacite reconduction. Ces conditions générales sont applicables, et vous sont remises dès l'ouverture du dossier.

### Article 1 : Conditions d'utilisation

Tout abonnement est strictement personnel et non cessible ; valable sur l'ensemble du réseau urbain et interurbain dans la limite du ressort territorial Citéa, tous les jours de la semaine y compris les dimanches et jours fériés.

En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle sur le réseau, il lui sera demandé un justificatif d'identité.

Toute utilisation frauduleuse constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs et la résiliation immédiate de l'abonnement.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné doit être muni de son titre de transport pour voyager, et être en mesure de le présenter en cas de contrôle.

### Article 2 : Tarification

L'engagement sur 12 mois consécutifs, octroie au bénéficiaire une réduction sur le montant prélevé mensuellement, équivalente à 2 mois gratuits sur l'année.

Le montant du prélèvement s'effectue au tarif en vigueur.

### Article 3 : Engagement

L'abonné s'engage pour une durée de un an (12 mois consécutifs).

Au plus tôt deux mois et au plus tard un mois avant, un courrier l'informe de la date anniversaire de son abonnement. Toute demande d'arrêt de l'abonnement sera notifiée par écrit à CITEA au moins 10 jours avant la date anniversaire. Sans information de la part de l'intéressé, l'abonnement sera reconduit.



**Article 4 : Conditions exceptionnelles de résiliation de l'abonnement à l'initiative du payeur.**

L'abonnement annuel réglé par prélèvement automatique ne peut être résilié avant la date d'anniversaire du contrat. Sauf conditions particulières : longue maladie, mutation, déménagement hors réseau Citéa (sur présentation d'un justificatif du nouveau domicile), décès. Le client doit notifier sa demande de résiliation écrite au plus tard le 20 du mois précédent la date souhaitée.

Toute résiliation à l'initiative du payeur ne prend effet qu'au règlement de toutes les échéances dues.

**Article 5 : Paiement de l'abonnement**

Le contrat est réglé par prélèvement bancaire automatique. Il s'effectue sur la base d'une autorisation préalable signée par le débiteur, obligatoirement majeur, et matérialisée par un mandat SEPA sur lequel figure une « Référence Unique de Mandat » (RUM) à conserver.

Les mensualités sont prélevées automatiquement à partir du 10 de chaque mois.

**Article 6 : Nombre d'abonnements**

Un seul payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements. Il doit être majeur. Le titulaire de l'abonnement peut être différent du payeur. Un seul mandat SEPA sera fourni pour l'ensemble des abonnements souscrits par un même payeur.

**Article 7 : Frais d'impayés**

Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur, de même que le coût du traitement administratif afférent (*soit 5.50€ au 01/01/2018*)

**Article 8 : Conséquences des rejets bancaires sur l'abonnement**

Dès lors que le paiement est rejeté, l'abonnement du titulaire sera momentanément inutilisable jusqu'à sa régularisation.

La régularisation doit intervenir avant la fin du mois concerné auprès d'une agence Mobilités, avec présentation de la carte de transport, pour permettre le rétablissement de l'abonnement.

#### **Article 9 : Conséquences sur l'achat d'un nouvel abonnement**

Un payeur ou un bénéficiaire d'un abonnement par prélèvement dont le compte est resté débiteur, ne peut souscrire à aucun autre titre de transport Citéa.

#### **Article 10 : Changement de coordonnées – Changement de RIB**

Il appartient au client de communiquer tout changement le concernant et indispensable au bon déroulement de son contrat, adresse postale, adresse mail, changement de nom...

Tout changement d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit être signalé avant le 20 du mois en cours, soit dans une agence Mobilités, soit par courrier, soit par courriel à [info@citea.info](mailto:info@citea.info). Un nouveau mandat est établi à partir du RIB aux nouvelles coordonnées bancaires. Ce changement s'applique à tous les abonnements souscrits par le client payeur.

#### **Article 11 : Changement de payeur**

En cas de changement de payeur, le nouveau payeur se présentera en agence Mobilités et fournira un RIB. Un nouveau mandat SEPA sera établi et signé.

#### **Article 12 : Perte, vol ou dégradation**

En cas de perte, de vol ou de dégradation, le support de l'abonnement par prélèvement automatique est remplacé, en agence Mobilités uniquement, au tarif en vigueur sur présentation d'une pièce d'identité de l'abonné.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'abonné ne peut voyager sans titre de transport, il devra s'acquitter d'un billet unité en cas de perte. Les titres de transport achetés pour voyager entre la date de perte, vol ou dégradation et le remplacement de la carte ne sont pas remboursés.

### **Article 13 : Résiliation de l'abonnement à l'initiative du Réseau Bus CITEA**

Le contrat est résilié de plein droit par le réseau en cas d'impayé non régularisé dans le délai imparti ou d'utilisation frauduleuse de l'abonnement. La résiliation sera notifiée au moyen d'une lettre adressée au payeur.

Tout nouvel abonnement pourra être refusé à une personne dont l'abonnement a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

Toute personne qui continue à utiliser indûment l'abonnement par prélèvement automatique est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible d'une amende et de poursuites pénales.

### **Article 14 : Responsabilité du payeur et de l'abonné**

Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné y compris lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.

Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de sa demande d'abonnement par prélèvement automatique.

### **Article 15 : Traitement des données personnelles**

Les données nécessaires à la gestion de l'abonnement par prélèvement automatique font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi 78 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives la concernant et, le cas échéant, du droit de rectification.

### **Article 16 : Réclamation et règlement des litiges**

Toute réclamation devra être signalée par le client : par courrier à Transdev Valence Mobilité – CS 20177 – 143 rue de la forêt – 26000 VALENCE, par mail dans la rubrique contact du site [www.valenceromansmobilités.fr](http://www.valenceromansmobilités.fr)

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

La responsabilité de Transdev Valence Mobilité est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Dans certains cas un médiateur peut être saisi dans un délai de un an à compter de votre réclamation écrite.

**Saisie du 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)