

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation définissent les modalités de fonctionnement du service de Transport à la Demande. Transdev Valence Mobilité se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis.

Le règlement d'exploitation des transports Citéa s'applique sur les services de transports à la demande.

Article 2 : Conditions d'accès et d'utilisation

CITÉa *access*

2.1 Citéa Access est un service sur inscription, réservé aux personnes titulaires de la carte Mobilité Inclusion Invalidité portant la mention supplémentaire « besoin d'accompagnement » et ne pouvant se déplacer sans fauteuil roulant, ou portant la mention supplémentaire « cécité ». La présence d'un accompagnateur est autorisée dans le véhicule (personne adulte en capacité de prendre en charge le passager à mobilité réduite). Le service fonctionne d'adresse à adresse (le véhicule ne quitte pas la voie publique), avec des plages horaires définies. Aucune réservation ne pourra être prise en compte en dehors. La réservation est possible en fonction des places disponibles.

CITÉa *résa*

2.2 Citéa Résa est un service sur inscription et réservation, d'un arrêt de bus (zones TAD) vers un arrêt de rabattement prédéfini ou inversement. La réservation n'est possible que lorsqu'il n'existe aucune alternative de transport régulier. Ainsi, si le passager dispose d'un service régulier Citéa, d'une ligne scolaire ou régionale à moins de 60 minutes de l'horaire souhaité, le service Citéa Résa ne pourra satisfaire la demande. 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, En période scolaire, les voyageurs au profil scolaire ne peuvent pas utiliser le service de 7h à 9h et de 16h à 18h, le mercredi de 11h à 13h. Les voyageurs au profil scolaire ont vocation à utiliser les services réguliers desservant les établissements scolaires.

2.3 Cas particulier pour le transport des enfants de moins de 10 ans, il revient au client de prévoir les équipements de sécurité prévus par la sécurité routière (siège-auto).

CITÉa *pro*

2.4 Citéa Pro est un service sur inscription, d'un arrêt de bus (zones d'activités) vers un arrêt de rabattement prédéfini, ou inversement. A l'aller le départ se fait sans réservation, et à horaires fixes. L'utilisateur indique son arrêt de descente au conducteur. Au retour la réservation est obligatoire jusqu'à 30 minutes avant la course sur internet, par téléphone ou via MyMobi.

Article 3 : Réservations

3.1 Délai de réservation

- Citéa ACCESS : réservation possible 2 mois avant et jusqu'à 1 heure avant la course.
- Citéa Résa : réservation entre 1 mois et 1 heure avant le trajet.
- Citéa Pro : réservation possible 2 mois avant et jusqu'à 30 minutes avant le départ.

3.2 Méthodes de réservation

- En ligne, jusqu'à 48h avant le départ > sur le module de réservation :
<https://www.valenceromansmobilites.fr/bus/transport-a-la-demande/>
> L'adresse mail fournie lors de l'inscription fait office d'identifiant.
- Sur l'application My Mobi > sélectionner le service Citéa
> S'identifier avec l'adresse mail fournie à l'inscription.
- Par mail : à info@citea.info
- Par téléphone aux horaires d'ouverture du centre d'appels, dans la limite de 2 réservations différentes (aller-retour) par appel.

3.3 Un rappel des réservations effectuées est envoyé :

- Par mail la veille du trajet
- Par SMS, une heure avant le départ.

Article 4 : Horaires de passage

Lors de la réservation, l'horaire indiqué est approximatif, l'horaire exacte est confirmé avant la course. Le passager est invité à se présenter 5 minutes avant l'heure de rendez-vous au point de prise en charge.

Article 5 : Annulations et absences

Il est impératif d'annuler ses réservations dès lors que le déplacement n'a plus lieu d'être. 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), l'accès au service peut être suspendu ou interdit, et les réservations suivantes automatiquement annulées.

Article 6 : Tarification

Les différents services de transport à la demande sont accessibles au tarif Citéa. Le ticket à l'unité valable une heure est disponible auprès du conducteur. Dans le cas des voyages Citéa Access, le trajet de l'accompagnateur est gratuit.

Article 7 : Règles et amendes

Pour voyager sur le réseau Citéa, il convient de valider un titre de transport à chaque montée dans les véhicules y compris en correspondance, ou de se procurer un billet à l'unité auprès du conducteur.

Le règlement public d'exploitation complet est disponible sur internet :

<https://www.valenceromansmobilites.fr/bus/bien-voyager-sur-le-reseau-citea/>

Article 8 : Réclamation et règlement des litiges

8.1 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 dans la rubrique contactez-nous du site internet valenceromansmobilites.fr

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

8.2 Saisie du médiateur : en cas de réponse insatisfaisante ou de non-réponse à une réclamation dans un délai de 2 mois, le médiateur compétent dont relèvent les services Citéa peut être saisi dans un délai d'un an à compter de la 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 saisine peut se faire par mail 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 - www.mtv.travel

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.

Pour se désinscrire du service, le client peut aussi transmettre sa demande par mail dans la rubrique « Contactez-nous » de notre site internet valenceromansmobilites.fr

Article 10 : 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 via le formulaire contact de notre site internet. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.